

**PERAN BANK INDONESIA (BI) DALAM MENGAWASI SISTEM  
PEMBAYARAN DAN MELINDUNGI NASABAH TERHADAP  
TINDAK KEJAHATAN *SKIMMING* (STUDI PADA  
BANK INDONESIA PERWAKILAN LAMPUNG)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

**Rossa Fadhilah Arista**

**NPM : 1651020253**

**Program Studi : Perbankan Syari'ah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H/2020 M**

**PERAN BANK INDONESIA (BI) DALAM MENGAWASI SISTEM  
PEMBAYARAN DAN MELINDUNGI NASABAH TERHADAP  
TINDAK KEJAHATAN *SKIMMING* (STUDI PADA  
BANK INDONESIA PERWAKILAN LAMPUNG)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Pembimbing II : M. Yusuf Bahtiar, M.E.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H/2020 M**

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi komputer sangat memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks. Namun, perkembangan tersebut tidak terlepas dari bayang-bayang tindak kejahatan yang berpotensi mengalami kegagalan sistem dan sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan pengcopyan data dari kartu ATM (*skimming*). *Skimming* ialah kejahatan lewat ATM yang memanfaatkan kelengahan nasabah karena dilakukan dengan cara mencuri PIN kartu ATM sebagai pintu masuk transaksi. Modus operandinya adalah mengkloning data dari *magnetic stripe* yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah. Oleh karena itu, sangat diperlukannya perlindungan hukum dari lembaga pengawas perbankan. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia. Bank Indonesia mempunyai peranan penting dalam memberikan perlindungan bagi nasabah agar tidak mengalami kerugian akibat tindakan dari pelaku *skimming*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan Bank Indonesia dalam mengawasi sistem pembayaran dari tindak kejahatan *skimming* di provinsi Lampung dan bagaimana peranan Bank Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan bagi nasabah dari tindak kejahatan *skimming* di provinsi Lampung.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan dengan model pendekatan studi kasus yaitu suatu pendekatan penelitian yang mencoba untuk mengeksplorasi kehidupan nyata melalui pengumpulan data yang detail serta mendalam dengan melibatkan beragam sumber informasi, baik berupa wawancara, observasi dokumen ataupun laporan dengan cara mendeskripsikan objek dari kasus penelitian.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa BI menjadi pengawas sistem pembayaran dalam hal memastikan infrastruktur tidak *vailated* atau tidak dijahati oleh pelaku kejahatan (*skimmer*). Bank Indonesia mewajibkan penyedia jasa layanan sistem pembayaran (Bank) untuk melakukan pengawasan dan harus mengecek secara berkala kondisi ATM seperti ATM *cashout*, rusak, serta mengecek apakah ada alat-alat mencurigakan yang terpasang di ATM. Bank Indonesia saat ini menetapkan *National Standard Indonesian Chip Card Specification* (NSICCS) sebagai Standar Nasional Teknologi Chip kartu ATM dan/atau kartu Debit ditujukan untuk untuk meningkatkan keamanan bertransaksi serta memitigasi risiko terjadinya *fraud* yang dilakukan secara bertahap sampai dengan 31 Desember 2021.

**Kata Kunci :** *Bank Indonesia, Sistem Pembayaran, Perlindungan Nasabah, Skimming*



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 780887-703531

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Rossa Fadhilah Arista**

NPM : **1651020253**

Jurusan : **Perbankan Syariah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Peran Bank Indonesia (BI) dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dan Melindungi Nasabah terhadap Tindak Kejahatan Skimming (Studi pada Bank Indonesia Perwakilan Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 16 Juli 2020

Penulis,



**Rossa Fadhilah Arista**

**NPM. 1651020253**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jln. Leikol H. Endro Suramin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 780887-703531*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi

**PERAN BANK INDONESIA (BI) DALAM  
MENGAWASI SISTEM PEMBAYARAN DAN  
MELINDUNGI NASABAH TERHADAP TINDAK  
KEJAHATAN SKIMMING (Studi pada Bank Indonesia  
Perwakilan Lampung)**

Nama Mahasiswa

**Rossa Fadhilah Arista**

NPM

**1651020253**

Program Studi

**Perbankan Syariah**

Fakultas

**Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

**Madnasir, S.E., M.Si.**

**NIP. 197504242002121001**

**M. Yusuf Bahtiar, M.E.**

**NIP. 198912082011001**

Mengetahui,

**Ketua Prodi Perbankan Syariah**

**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy**

**NIP. 198208082011012009**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukaramo Bandar Lampung Telp. (0721) 780887-703531*

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul **“PERAN BANK INDONESIA (BI) DALAM MENGAWASI SISTEM PEMBAYARAN DAN MELINDUNGI NASABAH TERHADAP TINDAK KEJAHATAN SKIMMING (Studi pada Bank Indonesia Perwakilan Lampung)”** disusun oleh Nama: **Rossa Fadhilah Arista, NPM : 1651020253**, Jurusan **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: **Senin, 31 Agustus 2020**.

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua Sidang : Dr. H. Ahmad Isaeni, M.A**

**Sekretaris : Suhendar, S.E., M.S.Ak., Akt**

**Penguji I : Fatih Fuadi, M.Si**

**Penguji II : Madnasir, S.E., M.Si**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si**

**NIP.198008012003121001**



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۚ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

*“Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”*<sup>1</sup>

(Q.S Al-Baqarah (2): 153)



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, (Jakarta: D.B. Mirchandani, 2004), h. 17.

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai ungkapan cinta, sayang dan rasa hormat yang tak terhingga skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Aryanto dan Ibu Sumirta terimakasih sudah mengandungku, membesarkanku, dan mendidikku menjadi orang yang tangguh dalam menjalani kehidupan ini, tanpa kehadiran kalian aku sebagai seorang anak mungkin tidak ada artinya. Hanya do'a kalian lah yang menuntunku menjadi wanita kuat untuk menjadi seorang yang berguna untuk hidupku.
2. Terimakasih kepada adikku Nabil Fadhlurrahman yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan sampai pada tahap ini.
4. Dan untuk almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu UIN Raden intan Lampung semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas.



## RIWAYAT HIDUP

Alhamdulillah peneliti dianugerahkan nama yang baik dari kedua orang tua dengan nama Rossa Fadhilah Arista, dilahirkan di Jakarta, 16 Juli 2000. Peneliti adalah anak pertama dari pasangan Ayah Aryanto dan Ibu Sumirta. Riwayat Pendidikan yang telah diselesaikan adalah :

1. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) penulis ditempuh di SDN 152 OKU, Sumatera Selatan diselesaikan pada tahun 2010.
2. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) ditempuh di SMP Luqmanul Hakim Batumarta 2, Sumatera Selatan dan diselesaikan pada tahun 2013
3. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAS Al-Azhar 3 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2016
4. Pada tahun 2016 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
5. Demikianlah riwayat hidup penulis yang dapat dibagikan dari aspek Pendidikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, karena atas segala rahmat, petunjuk serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peran Bank Indonesia (BI) dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dan Melindungi Nasabah Terhadap Tindak Kejahatan *Skimming* (Studi pada Bank Indonesia Perwakilan Lampung)”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis pada kesempatan ini tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraini, M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Madnasir, S.E., M.S.I selaku pembimbing I dan Bapak M. Yusuf Bahtiar, M.E. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis hingga dapat terselsaikannya penyusunan skripsi ini.



4. Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Lampung, seluruh karyawan dan nasabah yang bersedia memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Lampung yang bersedia penulis wawancarai untuk melengkapi data-data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan fakultas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung telah memberikan ilmu yang berarti.
7. Bapak dan ibu karyawan perpustakaan pusat dan perpustakaan fakultas yang selalu senantiasa membantu dalam menyediakan literatur bagi penulis.
8. Orang tuaku, kakakku, ponakan-ponakanku dan semua keluarga yang selalu berdoa dengan tulus dan memberiku motivasi keberhasilanku. Terima kasih kepada keluargaku, terima kasih banyak atas pelajaran yang kalian berikan kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan syariah angkatan 2016.
10. Untuk keluarga besar PS C angkatan 2016 terima kasih telah menjadi keluarga selama 3 tahun 10 bulan ini yang membentuk dan menyaksikan perjuangan penulis hingga di titik ini.

11. Untuk sahabatku dari SMA sampai dibangku kuliah Julia Fitriani terima kasih selalu mendukung, menyemangati, menjadi teman curhat, menemani menunggu bimbingan dan selalu penulis repotkan.
  12. Untuk sahabat-sahabatku Devita Risthejawati, Elvina Sapitri, Aprilia Lestari, Tria Mei Diana dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung, menyemangati dan selalu penulis repotkan di segala situasi.
  13. Tekhusus untuk Adi Muhammad Udha, terima kasih atas dukungan, semangat, doa, saran, bimbingan, masukan dan motivasi yang diberikan dalam setiap waktunya.
  13. Semua pihak yang mendukung dan tidak dapat di sebutkan satu persatu oleh penulis namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- Akhir kata, jika penulis ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT. penulis mohon ampunan dan perlindungan. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 16 Juli 2020

**Rossa Fadhilah Arista**  
**NPM. 1651020253**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Fokus Penelitian.....	14
E. Rumusan Masalah .....	15
F. Tujuan Penelitian .....	15
G. Signifikansi Penelitian .....	15
H. Metode Penelitian.....	16

## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Kajian Teori

#### 1. Bank Indonesia

a. Pengertian Bank Indonesia.....	24
b. Tugas Pokok Bank Indonesia .....	24
c. Visi, Misi dan Nilai-nilai Strategis Bank Indonesia .....	28

#### 2. Bank

a. Bank Konvensional .....	30
b. Bank Syariah.....	31

#### 3. Sistem Pembayaran .....

#### 4. ATM

a. Pengertian ATM.....	33
b. Fitur ATM.....	34
c. Cara Kerja ATM .....	35

#### 5. Tindak kejahatan Perbankan .....

<b>6. Tindak Kejahatan <i>Skimming</i></b>	
a. Pengertian <i>Skimming</i> .....	36
b. Teknik <i>Skimming</i> .....	38
c. Cara <i>Skimming</i> .....	38
<b>7. Perlindungan Nasabah</b>	
a. Pengertian Perlindungan Nasabah .....	40
b. Hak Konsumen .....	40
<b>B. Tinjauan Pustaka</b> .....	42

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum Objek</b>	
1. Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung .....	46
2. Tugas Pokok dan <i>Output</i> Satuan Kerja .....	48
3. Visi dan Misi Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung.....	49
<b>B. Deskripsi Data Penelitian</b> .....	50

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Temuan Penelitian</b>	
1. Peranan Bank Indonesia dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dari Tindak Kejahatan <i>Skimming</i> di Provinsi Lampung .....	59
2. Peranan Bank Indonesia dalam Memberikan Upaya Perlindungan bagi Nasabah dari Tindak Kejahatan <i>Skimming</i> di Provinsi Lampung.....	73
<b>B. Pembahasan</b> .....	84

### **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan</b> .....	89
<b>B. Saran</b> .....	90

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lampung Menjadi Kota Populasi Pengguna Internet Terbanyak Ke-5 di Sumatera .....	5
Gambar 2. 0,1% pengguna internet di Indonesia tahun 2018 memakai internet untuk transfer uang online .....	6
Gambar 3. Tiga Elemen Situasi Sosial .....	19
Gambar 4. Tugas Bank Indonesia pada Sistem Pembayaran.....	54
Gambar 5. Penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 2. Blangko Konsultasi Skripsi

Lampiran 3. SK Pembimbing

Lampiran 4. Surat Keterangan telah Melaksanakan Wawancara di Kantor Perwakilan  
Bank Indonesia Provinsi Lampung

Lampiran 5. Pedoman Wawancara di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi  
Lampung





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **“Peran Bank Indonesia (BI) dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dan Melindungi Nasabah terhadap Tindak Kejahatan *Skimming* (Studi pada Bank Indonesia Perwakilan Lampung)”**. Sebelum menguraikan pembahasan pada penelitian ini, agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi pembaca, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang terdapat pada penelitian ini.

1. **Peran** adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.<sup>1</sup> Dalam hal ini Bank Indonesia berperan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta berhak menetapkan dan memberlakukan kebijakan sistem pembayaran.
2. **Bank Indonesia (BI)** adalah bank sentral Republik Indonesia serta lembaga negara yang independen, bebas dari campur tangan Pemerintah dan atau pihak-pihak lainnya, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang sesuai Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Indah Nuraini, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Bogor: CV Duta Grafika, 2010), h. 744.

<sup>2</sup>“Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia” (On-line), tersedia di <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Documents/506.pdf> diakses pada Senin, 04 Mei 2020), Pukul 09.39.

3. **Mengawasi** adalah memperhatikan tingkah laku seseorang, mengontrol.<sup>3</sup>

Mengontrol sistem pembayaran yang ada di perbankan dan memperhatikan hal-hal yang dapat menjadi pemicu permasalahan yang ada.

4. **Sistem Pembayaran** merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain.<sup>4</sup>

5. **Melindungi** menyelamatkan (memberi pertolongan dan sebagainya) supaya terhindar dari mara bahaya.<sup>5</sup>

6. **Nasabah** adalah orang yang menjadi pelanggan (menabung, dsb) di bank.<sup>6</sup>

7. **Tindak** adalah sesuatu yang dilakukan, perbuatan.<sup>7</sup> Sesuatu yang sangat merugikan nasabah.

8. **Kejahatan** adalah perilaku yang bertentangan dengan nilai dan norma yang berlaku yang telah disahkan oleh hukum tertulis.<sup>8</sup>

9. **Skimming** adalah pemasangan suatu alat di kanal pembayaran ATM yang fungsinya untuk menduplikasi atau mengeopy data pribadi nasabah,

---

<sup>3</sup> Indah Nuraini, h. 85.

<sup>4</sup>“Sistem Pembayaran” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx> diakses pada Selasa, 14 Januari 2020), Pukul 17.50.

<sup>5</sup>“Melindungi” (On-line), tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/melindungi> (diakses pada Senin, 04 Mei 2020), Pukul 09.04.

<sup>6</sup>Indah Nuraini, h. 671.

<sup>7</sup>“Tindak” (On-line), tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tindak> (diakses pada Senin, 04 Mei 2020), Pukul 09.11.

<sup>8</sup>“Kejahatan” (On-line), tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kejahatan> (diakses pada Senin, 04 Mei 2020), Pukul 09.14.



lalu kemudian data pribadi tersebut disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.<sup>9</sup>

## B. Alasan Memilih Judul

### 1. Alasan Objektif

Secara Objektif, penelitian ini didasarkan oleh penerapan *electronic transaction* (e-banking) berbasis ATM pada perbankan yang diikuti oleh maraknya tindak kejahatan yang terjadi pada perbankan saat ini. Agar tidak terjadinya kebocoran data nasabah, diperlukannya peran Bank Indonesia dan perbankan dalam mengawasi secara berkala sistem pembayaran dan memberikan upaya perlindungan kepada nasabah agar nasabah dapat merasa aman dalam bertransaksi menggunakan ATM.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran Bank Indonesia dalam mengawasi berbagai tindak kejahatan yang terjadi di perbankan salah satunya yaitu *skimming*, serta upaya perlindungan nasabah terhadap tindak kejahatan yang terjadi.

### 2. Alasan Subjektif

- a. Pokok pembahasan proposal ini sesuai dengan ilmu yang dipelajari penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah. Penelitian ini juga berkaitan dengan bank dan lembaga

---

<sup>9</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

keuangan lainnya, khususnya peran Bank Indonesia dalam mengawasi sistem pembayaran di dalam perbankan dan melindungi nasabah.

- b. Penulis meyakini dapat menyelesaikan proposal ini karena literatur dan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penulisan proposal ini tersedia di perpustakaan, jurnal, artikel, dan website mengenai peran Bank Indonesia dalam mengawasi dan melindungi nasabah terhadap tindak kejahatan yang dapat terjadi pada saat proses pembayaran.

### C. Latar Belakang

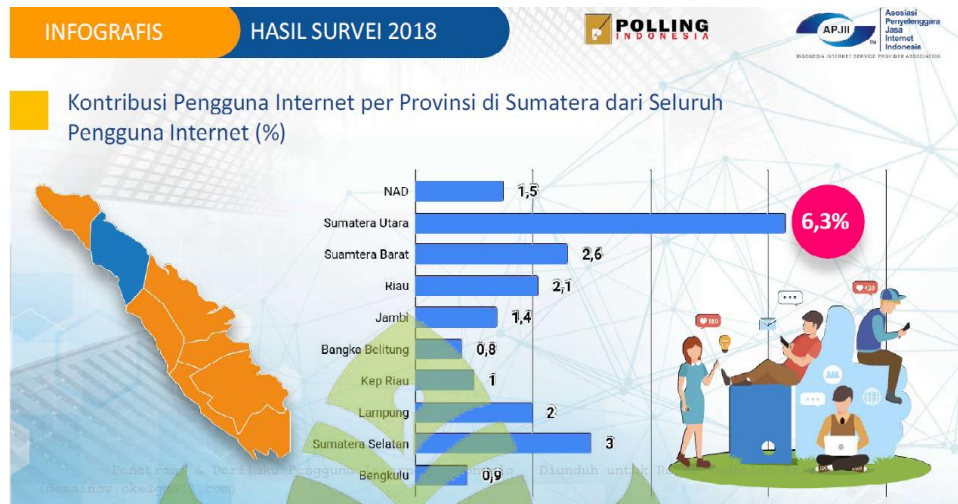
Pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional yang sangat pesat telah memberikan berbagai manfaat dan menghasilkan berbagai variasi produk barang atau jasa. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, informatika pula sangat mendukung transaksi barang dan jasa antar suatu wilayah, bahkan antar negara. Kemajuan tersebut sangat bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan seseorang akan barang dan jasa untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>10</sup>

Media yang digunakan dalam pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan mainnya. Kewenangan dalam mengatur dan menjaga

---

<sup>10</sup>Ali Murdiat, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking dalam Sistem Hukum Indonesia". *Jurnal Hukum Unsrat*, Vol.1, No.1, (1 April-Juni 2013), h. 57.

kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia.<sup>11</sup>



Sumber : <https://apjii.or.id/survei2018s>

Gambar 1. Lampung Menjadi Kota Populasi Pengguna Internet Terbanyak Ke-5 di Sumatera<sup>12</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari kita sudah banyak menggunakan transaksi berupa teknologi yang berwujud *electronic transaction* (*e-banking*) melalui ATM, *phone banking*, *internet banking* dan lain sebagainya sebagai bentuk baru *delivery channel* (saluran pengiriman) memodernisasi setiap transaksi. Secara umum saat ini setidaknya terdapat tiga basis cara pembayaran, seperti: *papper-based* yaitu (*cek, bilyet giro dan nota debet*), *card-based* yaitu (kartu kredit, kartu debet dan kartu ATM), *Electronic-based* yaitu (*e-money, internet banking, mobile banking, electronic mall*).

<sup>11</sup>“Sistem Pembayaran” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx> diakses pada Senin, 10 Februari 2020), Pukul 15.12.

<sup>12</sup>“Survei 2018s” (On-line), tersedia di <https://apjii.or.id/survei2018s> diakses pada Sabtu, 09 Mei 2020), Pukul 10.28.





Sumber : <https://apjii.or.id/survei2018s>

Gambar 2. 0,1% pengguna internet di Indonesia tahun 2018 memakai internet untuk transfer uang online<sup>13</sup>

Pada saat ini media transaksi elektronik menjadi primadona bagi masyarakat maupun bisnis industri perbankan. Pada saat ini, hampir semua industri keuangan sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada teknologi informasi yang berupa *e-banking*. Kebutuhan akan pelayanan *e-banking* akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Sistem *e-banking* memiliki

<sup>13</sup>“Survei 2018s” (On-line), tersedia di <https://apjii.or.id/survei2018s> diakses pada Sabtu, 09 Mei 2020), Pukul 10.35.

peran yang sangat penting dalam memudahkan bertransaksi elektronik tanpa harus datang ke bank secara langsung.<sup>14</sup>

Layanan perbankan meski menawarkan beragam kemudahan transaksi, sebenarnya masih belum sepenuhnya aman dari berbagai tindak kejahatan yang terjadi di dunia maya saat ini, disebabkan orang-orang tidak bertanggung jawab. Sebagaimana banyak diberitakan, hingga saat ini masih saja terjadi kasus pembobolan atau pencurian lewat mesin ATM.

Kemajuan teknologi komputer sangat memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Bank menyediakan layanan internet banking semata-mata untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai media untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan *e-banking* memang sedang menjadi primadona dikarenakan memudahkan nasabah dalam melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan tanpa ada batasan waktu dan tempat melalui sarana internet.

Pemanfaatan layanan *e-banking* bagi industri perbankan dalam memberikan layanan, tidak terlepas dari bayang-bayang tindak kejahatan yang berpotensi mengalami kegagalan sistem dan sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan pengcopyan data dari kartu ATM (*skimming* ATM).<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Ali Murdiat, h.57.

<sup>15</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Bandung: CV. Andi Offset, 2010), h. 70.

*Skimming* ialah kejahatan lewat ATM yang memanfaatkan kelengahan nasabah karena dilakukan dengan cara mencuri PIN kartu ATM sebagai pintu masuk transaksi. Teknik ini dilakukan dengan cara menggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM (tempat untuk memasukkan kartu ATM) dengan alat yang dikenal dengan nama *skimmer*. Modus operandinya adalah mengkloning data dari *magnetic stripe* yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah.<sup>16</sup>

Oleh karena itu, bank juga harus memperhatikan dan mengendalikan risiko-risiko yang dapat terjadi dengan cara selalu memantau dengan prinsip kehati-hatian. Prinsip tersebut berlaku pula pada aktivitas *e-banking* dan prinsip tersebut harus disesuaikan dengan risiko-risiko spesifik yang melekat pada aktivitas tersebut.<sup>17</sup>

Adapun faktor yang menentukan perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan perbankan sangatlah erat hubungannya, bank tidak akan mampu berdiri dan berkembang dengan baik apabila tidak mempunyai nasabah karena bank mempunyai peranan dalam memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Oleh karena itu, sebagai pelaku

---

<sup>16</sup>“Waspada 6 Cara Kuras Mesin ATM” (On-line), tersedia di <https://www.viva.co.id/digital/doktek/1055161-waspada-6-cara-kuras-mesin-atm-senyap-dan-makin-gila> (diakses pada Sabtu, 18 Januari 2020), Pukul 17.30.

<sup>17</sup>“Awat Penipuan Internet Banking” (On-line), tersedia di <https://www.literasipublik.com> (diakses pada Senin, 28 April 2019), Pukul 17.13



usaha perbankan sangatlah bergantung dengan nasabah untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.<sup>18</sup>

Perkembangan perbankan syariah menjadi fenomena yang menarik bagi praktisi maupun kalangan akademisi dalam kurun waktu 20 tahun belakangan ini. Bahkan, IMF juga menjadikan perbankan syariah sebagai alternatif sistem keuangan internasional.<sup>19</sup>

Perkembangan perbankan syariah saat ini tumbuh sangat pesat dan telah menawarkan banyak kemudahan bagi dunia perbankan syariah. Namun tidak menutup kemungkinan banyaknya resiko yang dapat terjadi, khususnya pada saat nasabah melakukan transaksi ATM.

Dalam kenyataan saat ini banyak terjadi pelaku usaha/pihak perbankan memiliki kecenderungan dengan mengenyampingkan hak-hak nasabah serta memanfaatkan kelemahan. Melindungi konsumen dalam Islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan.

---

<sup>18</sup>Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), h. 36.

<sup>19</sup> Ibid, h.17

Perlindungan dalam Bahasa Arab sama artinya dengan “Asama” sedangkan konsumen dalam Bahasa Arab yaitu “mustahliku” Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ ۚ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ  
وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ﴿٦٧﴾

“Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir” (Qs. Al-Maidah: 67).<sup>20</sup>

Ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, (Jakarta: D.B. Mirchandani, 2004), h. 94.

Landasan Sunnah Rasulullah SAW menjadi pedoman dalam melindungi konsumen yang menyatakan:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَهَ وَالدَّارُقُطْنِيُّ)

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).<sup>21</sup>

Hadits di atas bermaksud bakwa sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.

Perlunya sosialisasi aktif dari perbankan kepada masyarakat atau nasabah dan pegawai perbankan mengenai bentuk-bentuk kejahatan yang dapat terjadi dengan produk atau layanan yang disediakan. Saat ini sudah terdapat teknologi dan peraturan hukum yang dapat membuat internet banking menjadi aman, akan tetapi pihak perbankan dan pemerintah perlu terus mengupayakan agar penyelenggaraan *e-banking* lebih aman dan terjamin.<sup>22</sup>

<sup>21</sup>Muhyiddin Yahya Bin Syaraf Nawawi, *Hadist Arba'in Nawawiyah*, terjemahan Abdullah Haidir (Maktab Dakwah Dan Bimbingan Jaliyat Rabwah, 2010), h.94).

<sup>22</sup>Husni Syazali Dan Heni Sri Imaniyati, h. 28.



Kewenangan dalam mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia. Bank Indonesia sebagai lembaga yang memiliki wewenang dalam mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia.

Dalam menjalankan mandat tersebut, BI mengacu pada empat prinsip kebijakan sistem pembayaran, yaitu keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen. Aman berarti segala risiko sistem pembayaran seperti risiko likuiditas, risiko kredit, risiko *fraud* harus dapat dikelola dan dimitigasi dengan baik oleh setiap penyelenggaraan sistem pembayaran.

Prinsip efisiensi menekankan bahwa penyelenggaraan sistem pembayaran harus dapat digunakan secara luas sehingga biaya yang ditanggung masyarakat akan lebih murah karena meningkatnya skala dalam ekonomi. Kemudian prinsip kesetaraan akses yang mengandung arti bahwa BI tidak menginginkan adanya praktek dalam hal monopoli pada penyelenggaraan suatu sistem yang dapat menghambat pemain lain untuk masuk.<sup>23</sup>

Terakhir adalah kewajiban bagi seluruh penyelenggara sistem pembayaran untuk memperhatikan aspek-aspek perlindungan konsumen. Sementara itu dalam kaitannya sebagai lembaga yang melakukan pengedaran

---

<sup>23</sup>“Sistem Pembayaran” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx> diakses pada Senin, 10 Februari 2020), Pukul 15.05

uang, kelancaran sistem pembayaran dengan terjaganya jumlah uang tunai yang beredar di masyarakat dan dalam kondisi yang layak edar atau biasa disebut *clean money policy*.<sup>24</sup>

Namun, dalam kenyataan saat ini banyak terjadi pelaku usaha/pihak perbankan memiliki kecenderungan dengan mengenyampingkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumennya (nasabah) tanpa memikirkan bahkan mendapatkan sanksi hukum.<sup>25</sup>

Disisi lain lemahnya posisi nasabah disebabkan perangkat hukum belum bisa memberikan rasa aman, serta peraturan perundang-undangan yang belum memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan dan hak-hak nasabah dan cara berpikir sebagai pelaku usaha semata-mata masih dalam konteks jangka pendek dan tidak memperhatikan kepentingan konsumen yang menjadi bagian dari berlangsungnya usaha dalam konteks jangka panjang. Padahal seharusnya baik bank konvensional maupun bank syariah dapat memberikan rasa aman dan melindungi nasabah dari berbagai hal yang dapat merugikan nasabah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis memandang bahwa kehadiran layanan *e-banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah suatu bank sepertinya menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan yang dimiliki internet itu sendiri,

---

<sup>24</sup>*Ibid.*

<sup>25</sup>Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, h. 28.

dimana seseorang ketika ingin melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* dapat melakukannya dimana dan kapan saja.

Namun, hal tersebut bisa menyebabkan kriminalitas bagi pengguna layanan *e-banking* tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang perlindungan yang diberikan kepada nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi dalam sistem pembayaran yang berjudul:

**“PERAN BANK INDONESIA (BI) DALAM MENGAWASI SISTEM PEMBAYARAN DAN MELINDUNGI NASABAH TERHADAP TINDAK KEJAHATAN *SKIMMING* (STUDI PADA BANK INDONESIA PERWAKILAN LAMPUNG)”**.

#### **D. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan dapat dipahami dengan jelas, peneliti bermaksud memfokuskan penelitian. Masalah pada penelitian ini difokuskan pada banyaknya kasus yang menimpa dan merugikan nasabah akibat dari tindak kejahatan *skimming* yang terjadi pada ATM dan peranan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam mengawasi tindak kejahatan *skimming* yang dapat terjadi pada sistem pembayaran yang dapat merugikan nasabah serta upaya yang akan dilakukan Bank Indonesia dalam melindungi nasabah.



### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Bagaimana peranan Bank Indonesia dalam mengawasi sistem pembayaran dari tindak kejahatan *skimming* di provinsi Lampung?
2. Bagaimana peranan Bank Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan bagi nasabah dari tindak kejahatan *skimming* di provinsi Lampung?

### F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memahami peranan Bank Indonesia dalam mengawasi sistem pembayaran dari tindak kejahatan *skimming* di provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui peranan Bank Indonesia dalam memberikan upaya perlindungan bagi nasabah dari tindak kejahatan *skimming* di provinsi Lampung.

### G. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, yaitu memperluas wawasan mengenai peran Bank Indonesia dalam mengawasi

sistem pembayaran dan melindungi nasabah terhadap tindak kejahatan *skimming* dan dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih dalam lagi mengenai perbankan khususnya pada sistem pembayaran menggunakan kartu ATM.

### b. Bagi Bank

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan masukan yang dapat membantu menyelesaikan masalah dalam bank syariah serta memperkuat strategi keamanan untuk transaksi yang lebih baik lagi.

### c. Bagi Masyarakat Lampung Pengguna ATM

Dapat mengantisipasi dan meminimalisir resiko yang dapat terjadi dalam menggunakan transaksi melalui ATM.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah melakukan kegiatan dilapangan tertentu guna

memperoleh berbagai data dan memperoleh informasi yang diperlukan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan maka dalam pengumpulan data, peneliti menggali data-data yang bersumber dari lapangan.<sup>26</sup>

#### b. Sifat Penelitian

Berdasarkan sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitiannya untuk menggambarkan dengan lebih teliti ciri-ciri usaha untuk menentukan frekuensi terjadinya sesuatu hubungan yang lain.<sup>27</sup>

Penelitian ini menggambarkan tentang peranan Bank Indonesia dalam mengawasi sistem pembayaran dan melindungi nasabah dari tindak kejahatan *skimming* yang dapat terjadi di ATM.

#### 2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini ialah Bank Perwakilan Lampung, yang beralamat di Jalan Hasanuddin No. 38, Kelurahan Gunung Mas, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung, Kode Pos 35225. Letak Bank Indonesia tersebut sangat strategi, Bank Indonesia berada di jalan kota yang mudah dijangkau oleh semua kalangan dari segala penjuru di Bandar Lampung.

---

<sup>26</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), h. 66.

<sup>27</sup> *Ibid.*

### 3. Sumber data

Berdasarkan sumber perolehan data, maka data dalam penelitian skripsi ini diklasifikasikan menjadi:

#### a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan oleh peneliti ialah berupa data verbal dari hasil wawancara dengan para informan yang kemudian peneliti olah dalam bentuk tulisan.<sup>28</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan data yang diperoleh dari Bank Indonesia yang kemudian disajikan dalam bentuk catatan lapangan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh seseorang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.<sup>29</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa Jurnal, buku yang berkaitan dengan penelitian, Peraturan Bank Indonesia, Undang-undang dan karya-karya lain yang dipublikasikan serta sesuai dengan batasan masalah dalam penelitian ini.

### 4. Situasi Sosial

Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu.

Situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat/*place*, pelaku/*actors*,

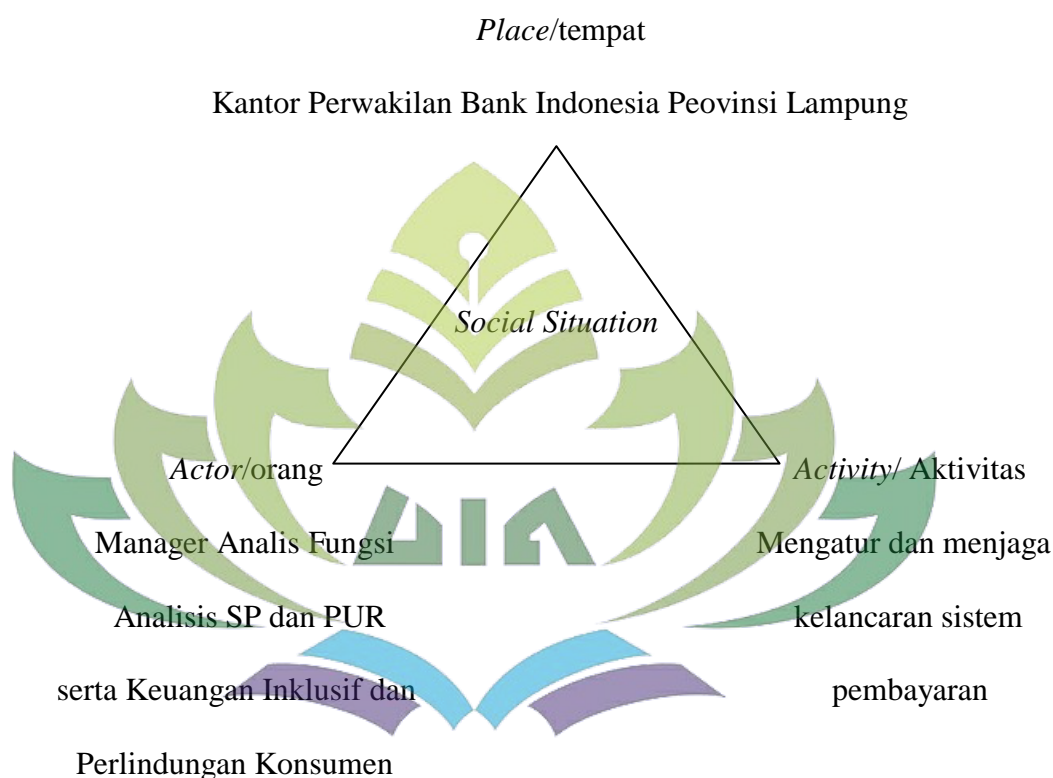
---

<sup>28</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2014), h. 240

<sup>29</sup>Abror, Thesis: "*Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen*" (Semarang: Undip, 2013), h. 33.



dan aktivitas/*activity* yang berinteraksi secara sinergis. Artinya, pada penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi tetapi situasi sosial dimana terdapat interaksi sinergis antara tempat, pelaku dan aktivitas. Berikut gambar sinergi ketiga elemen situasi sosial:<sup>30</sup>



Sumber : Sugiyono (2010, h.216)  
Gambar 3. Tiga Elemen Situasi Sosial<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.215.

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 216

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif berupa data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun ketiga teknik pengumpulan data ini akan dijelaskan sebagai berikut:

### a. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu suatu proses untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti harus mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>32</sup> Wawancara akan dilakukan dengan bidang yang bersangkutan dengan permasalahan yang terjadi.

### b. Observasi

Observasi ialah pengamatan atas perilaku manusia, atau lingkungan alam, budaya, keyakinan yang memiliki dampak kepada kehidupan manusia.<sup>33</sup> Peneliti dalam penelitian ini melaksanakan keduanya dalam rangka mendapatkan data seperti lokasi atau posisi dari bank, struktur organisasi.

### c. Dokumentasi

Penggunaan dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang

---

<sup>32</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 387

<sup>33</sup>Sugiyono, h.203.

bersumber dari non-manusia atau benda mati yang sudah ada, sehingga peneliti tinggal memanfaatkannya untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi<sup>34</sup>. Dalam hal ini peneliti menggunakan jurnal, buku yang berkaitan, penelitian terdahulu, serta karya-karya lain yang dipublikasikan.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.<sup>35</sup>

### a. Analisis Sebelum di Lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan pada data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan terus berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.<sup>36</sup>

Jadi peneliti terlebih dahulu mencari data-data dari buku, jurnal, tesis dan lainnya mengenai peran Bank Indonesia dalam melindungi nasabahnya dari kejahatan dunia maya, dalam hal ini yaitu pelaku *skimming*. Peneliti menduga bahwa masih maraknya pelaku kejahatan berupa *skimming* yang mengincar para nasabah. Oleh karena itu peneliti

---

<sup>34</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 194.

<sup>35</sup> Sugiyono, h. 402-403.

<sup>36</sup> *Ibid.*

dalam membuat skripsi penelitian, fokusnya adalah ingin mengetahui seberapa besar peran Bank Indonesia dalam mengawasi tindak kejahatan yang terjadi pada sistem pembayaran saat ini berupa *skimming*, serta bagaimana upaya Bank Indonesia dalam menanggulangi permasalahan tersebut.

a. Analisis Selama di Lapangan

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti harus melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti dapat melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.<sup>37</sup> Dalam hal ini Bank Indonesia kembali mengimbau masyarakat untuk terus menjaga kehati-hatian dalam penggunaan transaksi nontunai. Demi kemudahan masyarakat, fasilitas transaksi nontunai terus diperluas hingga mencakup berbagai aktivitas transaksi, termasuk untuk membantu kegiatan mudik masyarakat. Seiring hal tersebut, kewaspadaan terhadap kejahatan sistem pembayaran pun perlu semakin ditingkatkan. Peneliti menganalisis tentang upaya Bank Indonesia dalam menanggulangi tindak kejahatan yang disebabkan oleh pelaku *skimming*.

---

<sup>37</sup> *Ibid*, h.404



#### b. Analisis Data Selama di Lapangan

Proses penelitian kualitatif setelah memasuki lapangan, dimulai dengan menetapkan seseorang informan kunci “*key informant*” yang merupakan informan yang tepat dan sesuai dengan penelitian yang sedang kita teliti. Setelah itu peneliti dapat melakukan wawancara kepada informan tersebut, dan mencatat hasil wawancara. Setelah itu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang sesuai pada obyek penelitian, dilanjutkan dengan menganalisis hasil wawancara yang telah dilakukan. Jadi proses penelitian dimulai dari sesuatu yang luas, kemudian memfokus dan meluas lagi.<sup>38</sup>

Pada penelitian ini peneliti akan mewawancarai informan yang tepat, informan yang mengetahui persis tentang sistem pembayaran di dalam perbankan, sehingga akan mempermudah untuk mempertanyakan dan meneliti suatu masalah yang berkaitan dengan kejahatan *skimming* yang dilakukan oleh pelaku *skimming*.

---

<sup>38</sup> *Ibid*, h.414

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Bank Indonesia

###### a. Pengertian Bank Indonesia

Bank Indonesia merupakan bank sentral Republik Indonesia serta lembaga negara yang **independen**, bebas dari campur tangan Pemerintah dan atau pihak-pihak lainnya, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-undang sesuai Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.<sup>1</sup>

###### b. Tugas Pokok Bank Indonesia

Sebagai bank sentral, BI mempunyai tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara **kestabilan nilai rupiah**. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua dimensi, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa domestik (inflasi), serta kestabilan terhadap mata uang negara lain (kurs). Untuk mencapai tujuan tersebut BI mempunyai 3 tugas utama, yaitu:<sup>2</sup>

###### 1) Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter

---

<sup>1</sup>“Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank indonesia” (On-line), tersedia di <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Documents/506.pdf> diakses pada Senin, 04 Mei 2020), Pukul 09.39.

<sup>2</sup>“Tentang BI” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/fungsi-bi/tujuan/Contents/Pendukung.aspx> diakses pada Kamis, 13 Februari 2020), Pukul 19.21.

- 2) Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran
- 3) Serta mengatur dan mengawasi bank.

Dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter tersebut, BI berwenang menetapkan sasaran-sasaran moneter dengan memperhatikan sasaran laju inflasi yang ditetapkan.

Pelaksanaan tugas Bank Indonesia di bidang moneter, perbankan, dan sistem pembayaran ditunjang oleh sektor manajemen intern yang secara terus menerus dikembangkan dan dibenahi. Tuntutan terhadap sektor ini menjadi semakin besar, mengingat tantangan yang dihadapi Bank Indonesia ke depan tidaklah ringan, terutama mengingat sangat kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perekonomian nasional.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas Bank Indonesia, dan seiring dengan perubahan tatanan sosial politik Indonesia, kebijakan sektor manajemen intern diarahkan terutama pada fungsi sebagai pendukung pelaksanaan tugas pokok Bank Indonesia melalui penyediaan jasa secara cepat dan tepat.<sup>3</sup>

Dalam hubungan ini, Bank Indonesia telah menempuh langkah-langkah kebijakan strategis di bidang manajemen intern yang pada dasarnya merupakan penajaman atas langkah-langkah yang selama ini dilakukan dan implementasi segera hal-hal yang telah diamanatkan dalam Undang-undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

Kebijakan di bidang manajemen intern pada intinya menyangkut pengembangan kelembagaan Bank Indonesia yang meliputi:

#### 1) Pengembangan Organisasi

Berbagai langkah telah ditempuh Bank Indonesia untuk meningkatkan efektivitas organisasi yang independen. Dalam hubungan ini, rencana strategis pengembangan organisasi Bank Indonesia ke depan akan lebih difokuskan pada organisasi yang lebih ramping, dinamis dan mampu menyesuaikan dengan perkembangan eksternal, serta mampu mendukung pengambilan kebijakan yang cepat, tepat dan akurat.

Berkaitan dengan upaya mewujudkan Bank Indonesia baru yang sesuai dengan semangat independensi seperti tertuang dalam UU No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, disadari perlu untuk merumuskan kembali suatu visi dan misi organisasi yang sesuai dengan semangat independensi tersebut. Untuk itu, Bank Indonesia telah merumuskan visi dan misi organisasi untuk ditetapkan sebagai strategi jangka panjang Bank Indonesia yang mengarah pada terwujudnya Bank Indonesia yang dipercaya (*trustworthy*) dan disegani (*respectable*).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid.*



## 2) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Bank Indonesia terus mempersiapkan SDM yang kompeten yang tidak saja memiliki kemampuan keilmuan dan ketrampilan yang handal, tetapi juga integritas dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Tentu saja hal tersebut disertai dengan penyempurnaan sistem manajemen SDM yang ada agar lebih mendukung pelaksanaan tugas Bank Indonesia.

Langkah-langkah peningkatan kualitas sumber daya manusia di Bank Indonesia telah dirumuskan dengan menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia yang ditempuh dengan menyempurnakan sistem penerimaan, promosi, mutasi, dan pendidikan serta pelatihan.

Di samping itu, Bank Indonesia juga telah mengembangkan nilai-nilai yang sesuai dengan pencapaian tugas visi dan misi Bank Indonesia, yaitu melalui pengembangan budaya kerja yang sesuai dengan tuntutan Undang-undang No. 23/1999 dan dapat diimplementasikan oleh seluruh pegawai serta dapat meningkatkan kontribusi pencapaian kinerja Bank Indonesia.<sup>5</sup>

Untuk itu, Bank Indonesia telah melakukan penyempurnaan sistem penerimaan dan promosi pegawai, menyelenggarakan program pendidikan kepemimpinan (*leadership*) secara intensif, terencana dan

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

berkesinambungan, serta program peningkatan tata tertib dan disiplin pegawai.<sup>6</sup>

### 3) Pengembangan Infrastruktur.

Langkah strategis lainnya yang terus dilakukan adalah penyempurnaan infrastruktur organisasi yang meliputi beberapa aspek antara lain penyempurnaan sistem dan mekanisme tata kerja, termasuk pendelegasian wewenang, pengambilan keputusan, peningkatan manajemen keuangan, pengembangan sistem teknologi informasi, pengembangan kehumasan, penajaman sistem pengawasan intern dan kebijakan hukum, serta pengelolaan dokumen.<sup>7</sup>

#### c. Visi, Misi dan Nilai-nilai Strategis Bank Indonesia

##### 1) Visi

Menjadi bank sentral yang berkontribusi secara nyata terhadap perekonomian Indonesia dan terbaik diantara negara *emerging markets*.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> “Tentang BI” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/fungsi-bi/misi-visi/Contents/Default.aspx> diakses pada Kamis, 13 Februari 2020), Pukul 19.45.

## 2) Misi

- a) Mencapai dan memelihara stabilitas nilai Rupiah melalui efektivitas kebijakan moneter dan bauran kebijakan Bank Indonesia.
- b) Turut menjaga stabilitas sistem keuangan melalui efektivitas kebijakan makroprudensial Bank Indonesia dan sinergi dengan kebijakan mikroprudensial Otoritas Jasa Keuangan.
- c) Turut mengembangkan ekonomi dan keuangan digital melalui penguatan kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia dan sinergi dengan kebijakan Pemerintah serta mitra strategis lain.
- d) Turut mendukung stabilitas makroekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui sinergi bauran kebijakan Bank Indonesia dengan kebijakan fiskal dan reformasi struktural pemerintah serta kebijakan mitra strategis lain.
- e) Memperkuat efektivitas kebijakan Bank Indonesia dan pembiayaan ekonomi, termasuk infrastruktur, melalui akselerasi pendalaman pasar keuangan.
- f) Turut mengembangkan ekonomi dan keuangan syariah di tingkat nasional hingga di tingkat daerah.
- g) Memperkuat peran internasional, organisasi, sumber daya manusia, tata kelola dan sistem informasi Bank Indonesia.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>*Ibid.*

### 3) Nilai-Nilai Strategis Bank Indonesia

- a) Kejujuran Dan Integritas (*Trust And Integrity*)
- b) Profesionalisme (*Professionalism*)
- c) Keunggulan (*Excellence*)
- d) Mengutamakan Kepentingan Umum (*Public Interest*)
- e) Koordinasi Dan Kerja Sama Tim (*Coordination And Teamwork*)

Yang Berlandaskan Keluhuran Nilai-Nilai Agama (Religi).<sup>10</sup>

## 2. Bank

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat maupun menyalurkannya kepada masyarakat kembali dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah.<sup>11</sup>

### a. Bank Konvensional

Bank konvensional ialah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> “Perbankan Syariah dan Kelembagaannya” (On-line), tersedia  
<https://www.ojk.go.id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> (diakses  
 pada Sabtu, 28 Maret 2020), Pukul 13.06.



lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

b. Bank Syariah

Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa MUI seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.<sup>13</sup>

### 3. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain.

Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagi lembaga berikut aturan mainnya. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran

---

<sup>12</sup>Arief Budiono, "Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah". *Jurnal Law and Justice* Vol.2 No.1, 2017.

<sup>13</sup>"*Tentang Syariah*" (On-line), tersedia di <https://www.ojk.go.id>(diakses pada Kamis, 15 Agustus 2019), Pukul 08.45.

sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam undang-undang Bank Indonesia.

Dalam menjalankan mandat tersebut, Bank Indonesia mengacu pada empat kebijakan sistem pembayaran, yakni keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen:<sup>14</sup>

1. Aman, berarti segala resiko dalam sistem pembayaran seperti resiko likuiditas, resiko kredit, resiko fraud harus dapat dikelola dan dimitigasi dengan baik oleh setiap penyelenggaraan sistem pembayaran
2. Prinsip efisiensi menekankan bahwa penyelenggaraan sistem pembayaran harus dapat digunakan secara luas sehingga biaya yang ditanggung masyarakat akan lebih murah karena meningkatnya skala ekonomi.
3. Kemudian prinsip kesetaraan akses yang mengandung arti bahwa Bank Indonesia tidak menginginkan adanya praktek monopoli pada penyelenggaraan suatu sistem yang dapat menghambat pemain lain untuk masuk.
4. Terakhir adalah kewajiban seluruh penyelenggara sistem pembayaran untuk memperhatikan aspek-aspek perlindungan konsumen.

Sementara itu dalam kaitannya sebagai lembaga yang melakukan pengedaran uang, kelancaran sistem pembayaran dijamin dengan terjaganya jumlah uang tunai yang beredar di masyarakat dan dalam kondisi

---

<sup>14</sup>Evi Rosalina Widyayanti, "Analisis Pengaruh Kecenderungan Pergeseran Sistem Pembayaran Dari Tunai Ke Non-Tunai/Online Payment terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha". *Seminar Nasional Dan Call For Paper 2020*, (2020), h.194.

yang layak edar atau biasa disebut *clean money policy*. Secara garis besar pembayaran dibagi menjadi dua jenis yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Perbedaan mendasar dari kedua jenis sistem pembayaran tersebut terletak pada instrumen yang digunakan.<sup>15</sup>

#### 4. ATM

##### a. Pengertian ATM

induk dari fasilitas ATM yaitu *Electronic Banking (E-Banking)*. *E-Banking* adalah sebuah layanan yang memungkinkan nasabah bank memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan bertransaksi dalam perbankan via elektronik diantaranya *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking* dan *mobile phone*. Melalui sistem ini, nasabah akan dimudahkan dalam mengakses rekening baik untuk transaksi pembayaran maupun mencari informasi tentang layanan produk dan jasa bank.

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) biasa disebut *cash machine* adalah salah satu jenis layanan *Electronic Banking*. ATM secara khusus merupakan mesin dengan sistem komputer yang melayani nasabah bank untuk melakukan transaksi keuangan tanpa petugas manusia atau teller. ATM mengidentifikasi nasabah dengan kartu plastik yang berisi *magnetic stripe/ smart chip* dengan nomor tertentu dan beberapa informasi, seperti tanggal masa berlaku maupun verifikasi

---

<sup>15</sup> *Ibid.*

kartu dll. Otentikasi pengguna kartu tersebut, bank mengaktifkannya dengan berkode atau PIN (*Personal Identification Number*).<sup>16</sup>

Sesuai dengan perkembangan teknologi, saat ini bank juga telah menyediakan 3 tipe mesin ATM lainnya, yaitu: mesin ATM yang hanya melayani transaksi non tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai *Cash Deposit Machine* atau CDM, dan mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi yang telah disebutkan di atas. Selain di kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan mesin ATM di berbagai tempat, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan lokasi-lokasi strategis lainnya.<sup>17</sup>

#### b. Fitur ATM

Melalui ATM, nasabah bank dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu transaksi penarikan tunai dan transaksi non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, dan sebagainya.<sup>18</sup>

<sup>16</sup>Ana Fadhilah, “ATM CRIME: Pengaruh Reputasi Bank & Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating Pada Bank BRI Kediri Bagian Selatan-Jawa Timur Pasca Kasus Skimming ATM”. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah I*, Vol.1 No.1. (Maret 2019), h.3.

<sup>17</sup>Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>18</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta, 2015), h. 7.

### c. Cara Kerja ATM

Untuk menggunakan ATM, nasabah harus memiliki kartu ATM/debit/kredit dan PIN. PIN adalah kode (4-6 digit) angka yang dibuat oleh nasabah saat pertama kali menerima kartu ATM di bank. Kode tersebut harus dijaga kerahasiannya oleh nasabah supaya kartu ATM tidak dapat disalahgunakan oleh orang lain.

Nasabah memasukkan kartu pada slot kartu di mesin ATM dengan memperhatikan sisi kartu yang harus dimasukkan terlebih dahulu, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan PIN. Setelah itu nasabah dapat melakukan transaksi dengan memilih menu yang tertera pada layar monitor ATM.<sup>19</sup>

### 5. Tindak Kejahatan Perbankan

Tindak kejahatan dalam perbankan biasanya dilakukan dengan cara memanfaatkan kelemahan sistem perusahaan dan kelemahan manajemen. Bank Indonesia mengatakan setidaknya ada tiga modus kejahatan *cyber* yang menyerang sistem perbankan Indonesia, yaitu *skimming*, *phising* dan *malware*.<sup>20</sup>

*Skimming* adalah tindakan mengambil data nasabah menggunakan alat perekam. Biasanya ini terjadi di mesin EDC dan juga di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Phising*, yang terkenal sejak 2004 yaitu

<sup>19</sup>*Ibid*, h. 8.

<sup>20</sup>Meliana, "Fraud Perbankan Indonesia: Studi Eksplorasi". *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019*, (2019), h. 3.



modus para penjahat membuat web yang serupa dengan web transaksi perbankan dengan pengamanan hanya menggunakan *user id* dan password, hingga akhirnya penjahat dapat dengan mudah mengambil dana yang ada direkening nasabah. Sedangkan *Malware* adalah kode yang didapatkan pelaku melalui teknologi untuk melancarkan aksi kejahatan perbankan yang dilakukan.<sup>21</sup>

## 6. Tindak Kejahatan *Skimming*

### a. Pengertian *Skimming*

*Skimming* adalah tindakan mencuri data nasabah dengan memasang alat perekam data, umumnya dilakukan pada mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang fungsinya untuk menduplikasi atau menyalin data pribadi nasabah, lalu kemudian data pribadi tersebut disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.<sup>22</sup>

Pada *skimming* proses pembobolan juga melibatkan proses memperoleh nomor pin nasabah agar pelaku *skimming* dapat mengakses mesin ATM menggunakan data nasabah untuk memperoleh pin nasabah dapat dilakukan dengan beberapa cara, yang paling sederhana adalah

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

dengan mengintip melalui belakang bahu nasabah saat nasabah memasukkan pin.

Selain itu dapat dilakukan dengan memasang kamera untuk merekam gerakan jari nasabah saat memasukkan pin atau lebih canggih lagi dilakukan penggantian papan tombol pada mesin ATM oleh pelaku sehingga pin nasabah akan terekam secara otomatis saat nasabah menekan papan tombol. Setelah pelaku memperoleh data nasabah yang telah dimasukkan kedalam kartu palsu dan pin nasabah maka pelaku *skimming* dapat melakukan transaksi menggunakan kartu ATM baik penarikan tunai, transfer dana, maupun transaksi debit.<sup>23</sup>

Perbuatan *skimming* dianggap selesai ketika pelaku secara nyata memiliki data elektronik, dan PIN dari korban dengan cara melakukan penyalinan data elektronik menggunakan alat *skimmer* dan memasang kamera pengintai di sekitar mesin ATM. Dalam hal ini sifat mengambil tidak dilihat dari hilangnya kekuasaan atas benda tersebut dari tangan korban, tetapi ada tidaknya penguasaan atas benda tersebut di tangan pelaku.

Tindakan aktif pelaku *skimming* untuk mengambil dan menguasai terlihat dari usahanya dengan memasang alat *skimmer* yang menjebak korban saat melakukan transaksi menggunakan mesin ATM untuk

---

<sup>23</sup>Michael Enrick "Pembobolan ATM Menggunakan Teknik *Skimming* Kaitannya Dengan Pengajuan *Restitusi*". *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 2, (Maret 2019), h.561-562.

memperoleh data elektronik yang ada pada kartu ATM korban, dan memasang kamera pengintai secara tersembunyi untuk merekam PIN.<sup>24</sup>

b. Teknik *Skimming*

Secara spesifik dalam “pembobolan bank” menggunakan teknik Skimming maka dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya:

- 1) Mengintip saat nasabah memasukkan kombinasi pin di mesin ATM atau mesin debet.
- 2) Memasang kamera tersembunyi pada mesin ATM untuk merekam pergerakan tangan nasabah saat memasukkan kombinasi pin.
- 3) Memasang Papan tombol palsu yang berfungsi untuk merekam kombinasi pin yang dimasukkan oleh nasabah.

Selanjutnya setelah memperoleh data nasabah dan pin nasabah maka selanjutnya pada proses nomor 4 pelaku membuat kartu elektronik palsu yang ia buat sendiri dengan memasukkan data nasabah yang sebelumnya telah didapatkan.<sup>25</sup>

c. Cara *Skimming*

Pada pembuatan kartu elektronik palsu ini dimungkinkan dilakukan dengan tiga cara yaitu:

- 1) Cara *altered card* yaitu dilakukan dengan menggunakan kartu elektronik asli yang diubah datanya. Cara ini dilakukan dengan

<sup>24</sup>Destya Fidela Pratiwi “Pertanggung jawaban Tindak Pidana Skimming”. *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 4, (Juli 2019), h. 1217-1218.

<sup>25</sup>Michael Enrick, h.566-567.

memanaskan relief pada kartu elektronik (*reembossed*) dan selanjutnya diisi dengan data pribadi nasabah (*re-encoded*).<sup>26</sup>

2) Cara *totally counterfeit* yaitu pembuatan kartu elektronik yang seluruhnya palsu. Cara ini menuntut pelaku untuk mencetak kartu yang serupa dengan kartu elektronik asli dengan mencantumkan gambar, logo, dan nomor hingga seolah-olah kartu elektronik yang asli. Pembuatannya melibatkan proses *embossing* dan *encoding*.<sup>27</sup>

3) Cara *white plastic Card* yaitu pembuatan kartu elektronik menggunakan kartu plastik putih polos. Cara ini hanya melibatkan proses *encoding* karena kartu palsu tersebut hanya dilakukan dengan melibatkan data tanpa melakukan pemalsuan pada fisik kartu.<sup>28</sup>

Kartu elektronik palsu ini dapat dibaca dan digunakan pada mesin ATM maupun mesin debit layaknya kartu ATM. Pada akhir rangkaian proses tersebut maka pelaku *skimming* akan menggunakan kartu palsu yang ia buat menggunakan data nasabah untuk melakukan transaksi perbankan. Karena transaksi perbankan dilakukan pelaku dengan menggunakan jaringan komputer yang aksesnya menggunakan data nasabah, maka sistem secara otomatis akan mengenali transaksi tersebut sebagai transaksi atas nama nasabah.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup>*Ibid*, h.567.

<sup>27</sup>*Ibid*.

<sup>28</sup>*Ibid*.

<sup>29</sup>*Ibid*, h. 568.

## 7. Perlindungan Nasabah

### a. Pengertian Perlindungan Nasabah

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>30</sup>

### b. Hak Konsumen

Menurut UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Republik Indonesia pasal 4, hak konsumen antara lain yaitu:<sup>31</sup>

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa dan juga memperoleh barang dan atau jasa itu dengan nilai tukar dan keadaan serta jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>30</sup>Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Penumpang Jasa Angkutan Traspormasi Darat”. *Jurnal Yustitiabelen*, Vol. 2 No. 1 (2016), h. 3.

<sup>31</sup>Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, ( Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1999) h.85



- 3) Hak untuk mendapat perlakuan atau dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 5) Dan lain sebagainya.

Kemudian kewajiban konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Pasal 5, antara lain:<sup>32</sup>

- 1) Membaca atau tunduk pada petunjuk informasi dan produsen penggunaan atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beritikad baik dalam menjalankan transaksi pembelian barang atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang menjadi kesepakatan
- 4) Ikut dalam usaha menyelesaikan hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>32</sup> *Ibid*, h 86

## B. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada penelitian serta jurnal- jurnal yang membahas topik yang sama sebagai sumber referensi maupun tinjauan pustaka pada penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

1. Skripsi Nor Hazrina, 2019, Universitas Andalas. Berjudul “Analisis Yuridis Perlindungan Terhadap Nasabah Bank dari Tindak *Skimming* Ditinjau dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen”. Peneliti menunjukkan bahwa Bank berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan, yakni ganti rugi sejumlah uang milik nasabah yang sebelumnya hilang akibat tidak *skimming* yang 2 terbukti tanpa adanya unsur kelalaian dari pihak nasabah. Adapun disamping pemberian ganti rugi pihak bank, sebagai cara untuk menjaga serta memulihkan kepercayaan masyarakat dikarenakan adanya pencurian dana nasabah melalui mesin ATM, pihak bank biasanya juga memberikan hadiah sebagai kompensasi, permohonan maaf atau kunjungan pihak Bank kepada nasabah yang mengalami kerugian atas hilangnya dana simpanan, semua tergantung kreativitas kantor cabang masing-masing. Namun secara SOP, apabila memang terjadi kehilangan dana yang diduga dilakukan pihak ketiga

melalui pembobolan mesin ATM, maka pihak Bank wajib memberikan ganti rugi..<sup>33</sup>

2. Jurnal oleh Decky Hendransyah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syari'ah Bengkalis, 2012, dengan judul “Keamanan Layanan *Internet Banking* dalam Transaksi Perbankan”. Peneliti menyimpulkan bahwa setiap bank selalu memberikan layanan terbaiknya untuk nasabah mulai dari kemudahan, kenyamanan dan terutama keamanan dalam bertransaksi. Dari empat sistem *internet banking* yang telah dibandingkan dapat disimpulkan bahwa semuanya memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan. Terutama dari segi keamanan, terbukti pada keempat sistem *internet banking* yang telah dibandingkan semua menggunakan keamanan berlapis-lapis sehingga serangan atau kejahatan terhadap sistem *internet banking* mereka terjaga dengan aman<sup>34</sup>.

3. Jurnal oleh Dian Ekawati yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau dari Perspektif Teknologi Informasi dan Perbankan”. Peneliti menyatakan bahwa Perlindungan terhadap nasabah korban kejahatan skimming dapat dilakukan dalam konteks penegakan hukum pidana dan penegakan hukum perdata sebagaimana diatur dalam pasal 30 ayat 2 Undang-undang Nomor 19 tahun

---

<sup>33</sup>Nor Hazrina, Skripsi: “Analisis Yuridis Perlindungan Terhadap Nasabah Bank dari Tindak *Skimming* Ditinjau dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen” (Padang: Universitas Andalas, 2019).

<sup>34</sup>Decky Hendransyah, “Keamanan Layanan *Internet Banking* dalam Transaksi Perbankan”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol.1 No.1 (2012).

2016 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau dikenal dengan Undang-undang ITE<sup>35</sup>.

4. Jurnal oleh Dian Alan Setiawan yang berjudul “Perkembangan Modus Operandi Kejahatan *Skimming* Dalam Pembobolan Mesin Atm Bank Sebagai Bentuk Kejahatan Dunia Maya (*Cybercrime*)”. Peneliti menyatakan bahwa Pencurian dana nasabah bank melalui penggandaan kartu ATM (*skimmer*) telah menjadi ancaman stabilitas dan rasa aman nasabah bank, sehingga pihak bank sulit mengimbangi teknik kejahatan yang dilakukan dengan teknologi komputer. Faktor penyebab meningkatnya kejahatan dalam penggunaan sistem elektronik dengan modus operandi *skimming*, adalah faktor perbankan, faktor hukum dan faktor teknologi. penanggulangan terkait kejahatan *skimming* tersebut dapat dilakukan melalui sarana non penal yaitu upaya penanggulangan oleh pihak perbankan dan nasabah dan upaya penanggulangan oleh pihak pemerintah / penegak hukum.<sup>36</sup>

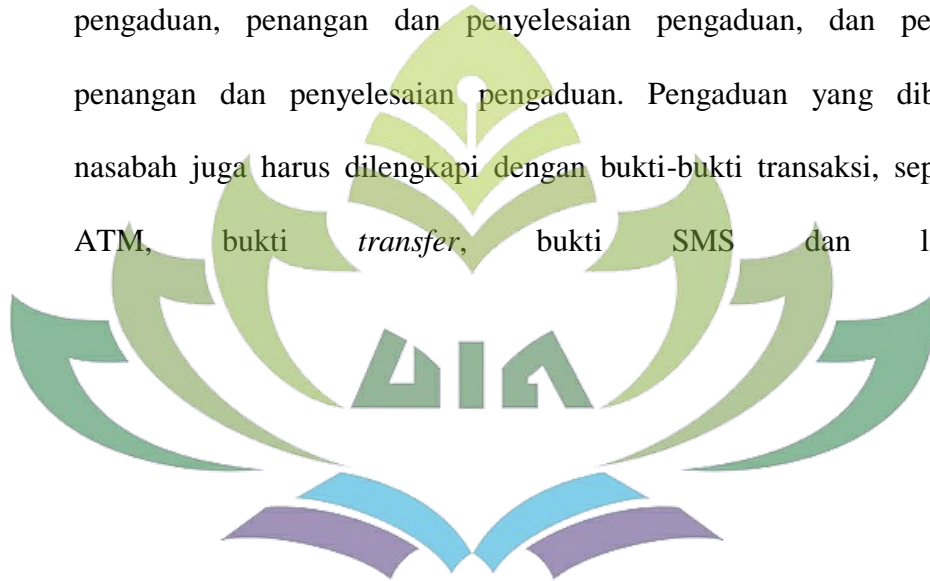
5. Jurnal oleh Ali Murdiat yang berjudul “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Elektronik Banking* dalam Sistem Hukum Ekonomi”. Peneliti menyatakan bahwa permasalahan yang dialami oleh nasabah dapat

---

<sup>35</sup>Dian Ekawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan *Skimming* Ditinjau dari Perspektif Teknologi Informasi dan Perbankan”. *Unes Law Review*, Vol.1 No.2 (Desember 2018).

<sup>36</sup>Dian Alan Setiawan, “Perkembangan Modus Operandi Kejahatan *Skimming* Dalam Pembobolan Mesin Atm Bank Sebagai Bentuk Kejahatan Dunia Maya (*Cybercrime*)”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol.16 No.2 (Oktober 2018).

diselesaikan dengan cara membuat pengaduan kepada pihak bank sesuai dengan ketentuan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Berdasarkan Pasal 02 PBI No.7/7PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, disebutkan bahwa bank berkewajiban untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Pengaduan yang dibuat oleh nasabah juga harus dilengkapi dengan bukti-bukti transaksi, seperti struk ATM, bukti transfer, bukti SMS dan lain-lain.<sup>37</sup>



---

<sup>37</sup>Ali Murdiat. *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Vol.1, No.1, (1 April-Juni 2013).



## BAB III

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek

##### 1. Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung

Untuk menjalankan fungsi Bank Indonesia baik berdasarkan status dan kedudukan, visi, misi dan sasaran strategis, tujuan dan tugas serta akuntabilitasnya Bank Indonesia membangun jaringan kantor di dalam negeri yang disebut dengan Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia (KPw BI) sebanyak 31 kantor di tingkat provinsi, salah satunya di Provinsi Lampung yaitu KPw Bank Indonesia Provinsi Lampung.

Gedung utama Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung yang dahulu disebut Bank Indonesia Cabang Teluk Betung, pertama kali dibangun pada bulan Juli tahun 1959 dan selesai bulan Juli 1961 diatas sebidang lahan bekas Kantor Pendidikan Agama, Pengadilan Agama dan Kantor Agraria. Pemilihan Teluk Betung sebagai letak gedung Bank Indonesia diperkirakan karena kota Teluk Betung merupakan daerah pusat pemerintahan Provinsi Lampung yang saat itu masih berupa Karedidenan dibawah Provinsi Sumatera Selatan.<sup>1</sup>

Operasional dan gedung Bank Indonesia Bandar Lampung secara bersamaan diresmikan pada tanggal 2 Desember 1961 oleh I Nyoman

---

<sup>1</sup> Dokumentasi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung

Moena sekaligus menjabat sebagai pimpinan cabang yang pertama sebutan Bank Indonesia pada saat itu disebut kantor cabang Teluk Betung yang merupakan kantor cabang ke IV.

Pada saat pertama kali beroperasi kantor cabang Bank Indonesia Teluk Betung memiliki satu orang pemimpin Cabang Bank Indonesia dan delapan pegawai dengan tugas di bidang sistem pembayaran, antara lain melayani transaksi keuangan pemerintah. Pada tahun 1964 ketika Provinsi Lampung diresmikan, Bank Indonesia juga turut berperan dalam melayani transaksi aliran dana untuk pembangunan di Provinsi Lampung.

Status kantor cabang telah beberapa kali mengalami perubahan yaitu pada tanggal 2 Desember 1961 merupakan kantor cabang kelas IV kemudian pada tanggal 1964 menjadi kantor cabang kelas III dan pada tahun 1990 berubah menjadi KBI kelas II. Pada tahun 1996, kantor Bank Indonesia Bandar Lampung berada di bawah koordinator kantor Bank Indonesia Bandung sebagai koordinator hingga tahun 2007, dan pada tahun 2007 hingga saat ini berada di bawah koordinasi Kantor Bank Indonesia Palembang (KBI kelas I).<sup>2</sup>

Sejalan dengan meningkatnya aktivitas KBI Bandar Lampung dan daya tampung gedung kantor yang kurang memadai maka sejak tahun 2010 dimulailah pembangunan gedung baru Kantor Bank Indonesia Bandar

---

<sup>2</sup> *Ibid.*

Lampung yang menggunakan lahan kosong di lingkungan gedung lama dengan luas lahan total 13.819 meter persegi.

Pembangunan gedung berlantai 4 seluas 11.700 meter persegi ini ditandai dengan peresmian pelaksanaan gedung pada tanggal 19 Februari 2010 oleh Gubernur Lampung, Sjahroedin ZP dan Deputy Gubernur Bank Indonesia, Ardhayadi Mitroatmodjo. Diharapkan pembangunan gedung baru tersebut selesai pada tahun 2012.<sup>3</sup>

## 2 Tugas Pokok dan *Output* Satuan Kerja

Tugas pokok dan *output* satuan kerja Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung adalah sebagai berikut :<sup>4</sup>

- a. Memberikan masukan kepada kantor pusat tentang kondisi ekonomi dan keuangan daerah di wilayah kerjanya. *Output* berupa data profil usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), kajian ekonomi regional wilayah dan zona, database perekonomian daerah termasuk Statistik Ekonomi dan Keuangan Daerah (SEKDA), hasil survey.
- b. Melaksanakan kegiatan operasional sistem pembayaran tunai dan/atau non tunai sesuai kebutuhan ekonomi daerah di wilayah kerjanya. *Output* berupa layanan perkasan, rencana distribusi uang, modal kerja, laporan hasil survey sistem pembayaran, perhitungan hasil kliring.
- c. Melaksanakan pengawasan terhadap perbankan di wilayah

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

kerjanya. *Output* berupa profil bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR), pelaksanaan sosialisasi, lampiran hasil penelitian laporan bulanan bank umum (LBU).

d. Memberikan saran kepada pemerintah daerah mengenai kebijakan ekonomi daerah, yang didukung dengan penyediaan informasi berdasarkan hasil kajian yang akurat. *Output* berupa data profil usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) , kajian ekonomi regional, hasil survey, hasil kajian/penelitian/laporan lainnya, kajian yang sesuai dengan isu terkini di daerah.

e. Mengelola sumber daya internal yang dibutuhkan sebagai faktor pendukung terlaksananya fungsi-fungsi utama. *Output* berupa sumber daya manusia yang kompeten, pelaksanaan kegiatan protokoler.

### **3. Visi dan Misi Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung**

Sebagai salah satu kantor perwakilan dari 31 kantor perwakilan yang ada di tingkat Provinsi, KPw Bank Indonesia Provinsi Lampung sebagai jaringan kantor Bank Indonesia memiliki Visi dan Misi tersendiri.<sup>5</sup>

a. Visi Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung.

Visi Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

Lampung adalah menjadi Kantor Perwakilan Bank Indonesia yang dapat dipercaya di daerah melalui peningkatan peran dalam menjalankan tugas-tugas Bank Indonesia yang diberikan.

b. Misi Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung.

Misi Kantor Perwakilan Wilayah Bank Indonesia Provinsi Lampung yaitu mendukung pencapaian kebijakan Bank Indonesia di bidang moneter, perbankan dan sistem pembayaran secara efisien dan optimal serta memberikan saran kepada Pemda dan lembaga terkait lainnya di daerah dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi daerah.

## B. Deskripsi Data Penelitian

Menjaga stabilitas nilai tukar rupiah adalah tujuan Bank Indonesia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia<sup>6</sup>. Untuk menjaga stabilitas rupiah itu perlu disokong pengaturan dan pengelolaan akan kelancaran Sistem Pembayaran Nasional (SPN).

Kelancaran SPN ini juga perlu didukung oleh infrastruktur yang handal (*robust*). Jadi, semakin lancar dan hadal SPN, maka akan semakin lancar pula transmisi kebijakan moneter yang bersifat *time critical*. Bila kebijakan moneter berjalan lancar maka muaranya adalah stabilitas nilai tukar.

---

<sup>6</sup> “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia” (On-line), tersedia di <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Documents/506.pdf> diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 06.18.



“BI adalah lembaga yang mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Sebagai otoritas moneter, bank sentral berhak menetapkan dan memberlakukan kebijakan sistem pembayaran. Selain itu, BI juga memiliki kewenangan memberikan persetujuan dan perizinan serta melakukan pengawasan (*oversight*) atas sistem pembayaran. BI pun menetapkan sejumlah kebijakan dari sistem pembayaran. Misalnya, alat pembayaran apa yang boleh dipergunakan di Indonesia. BI juga menentukan standar alat-alat pembayaran tadi serta pihak-pihak yang dapat menerbitkan atau memproses alat-alat pembayaran tersebut. BI juga berhak menetapkan lembaga-lembaga yang dapat menyelenggarakan sistem pembayaran. Ambil contoh, sistem kliring atau transfer dana, baik suatu sistem utuh atau hanya bagian dari sistem saja. Bank sentral juga memiliki kewenangan menunjuk lembaga yang bisa menyelenggarakan sistem *settlement*. Pada akhirnya BI juga mesti menetapkan kebijakan terkait *pengendalian* resiko, efisiensi serta tata kelola (*governance*) SPN.”<sup>7</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Bank Indonesia sebagai otoritas moneter memiliki peran penting dalam sistem pembayaran dengan wewenang memberikan persetujuan dan perizinan serta melakukan pengawasan (*oversight*) atas sistem pembayaran. Di sisi alat pembayaran tunai, Bank Indonesia merupakan satu-satunya lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan dan mengedarkan uang Rupiah serta mencabut, menarik dan memusnahkan uang dari peredaran.

Terkait dengan peran BI dalam mengeluarkan dan mengedarkan uang, Bank Indonesia senantiasa berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan uang kartal di masyarakat baik dalam nominal yang cukup, jenis pecahan yang

---

<sup>7</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

sesuai, tepat waktu, dan dalam kondisi yang layak edar (*clean money policy*). Untuk mewujudkan *clean money policy* tersebut, pengelolaan pengedaran uang yang dilakukan oleh Bank Indonesia dilakukan mulai dari pengeluaran uang, pengedaran uang, pencabutan dan penarikan uang sampai dengan pemusnahan uang.

Sebelum melakukan pengeluaran uang rupiah, terlebih dahulu dilakukan perencanaan agar uang yang dikeluarkan memiliki kualitas yang baik sehingga kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Perencanaan yang dilakukan Bank Indonesia meliputi perencanaan pengeluaran emisi baru dengan mempertimbangkan tingkat pemalsuan, nilai intrinsik serta masa edar uang.

Selain itu dilakukan pula perencanaan terhadap jumlah serta komposisi pecahan uang yang akan dicetak selama satu tahun kedepan. Berdasarkan perencanaan tersebut kemudian dilakukan pengadaan uang baik untuk pengeluaran uang emisi baru maupun pencetakan rutin terhadap uang emisi lama yang telah dikeluarkan.<sup>8</sup>

Uang rupiah yang telah dikeluarkan tadi kemudian didistribusikan atau diedarkan di seluruh wilayah melalui kantor Bank Indonesia. Kebutuhan uang rupiah di setiap kantor Bank Indonesia didasarkan pada jumlah persediaan, keperluan pembayaran, penukaran dan penggantian uang selama jangka waktu tertentu.

---

<sup>8</sup>“Peran BI” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/peranbi/Contents/Default.aspx> diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 06.25.

Kegiatan distribusi dilakukan melalui sarana angkutan darat, laut dan udara. Untuk menjamin keamanan jalur distribusi senantiasa dilakukan baik melalui pengawalan yang memadai maupun dengan peningkatan sarana sistem monitoring.

Kegiatan pengedaran uang juga dilakukan melalui pelayanan kas kepada bank umum maupun masyarakat umum. Layanan kas kepada bank umum dilakukan melalui penerimaan setoran dan pembayaran uang rupiah. Sedangkan kepada masyarakat dilakukan melalui penukaran secara langsung melalui loket-loket penukaran di seluruh kantor Bank Indonesia atau melalui kerjasama dengan perusahaan yang menyediakan jasa penukaran uang kecil.

Lebih lanjut, kegiatan pengelolaan uang rupiah yang dilakukan Bank Indonesia adalah pencabutan uang terhadap suatu pecahan dengan tahun emisi tertentu yang tidak lagi berlaku sebagai alat pembayaran yang sah. Pencabutan uang dari peredaran dimaksudkan untuk mencegah dan meminimalisasi peredaran uang palsu serta menyederhanakan komposisi dan emisi pecahan. Uang rupiah yang dicabut tersebut dapat ditarik dengan cara menukarkan ke Bank Indonesia atau pihak lain yang telah ditunjuk oleh Bank Indonesia.<sup>9</sup>

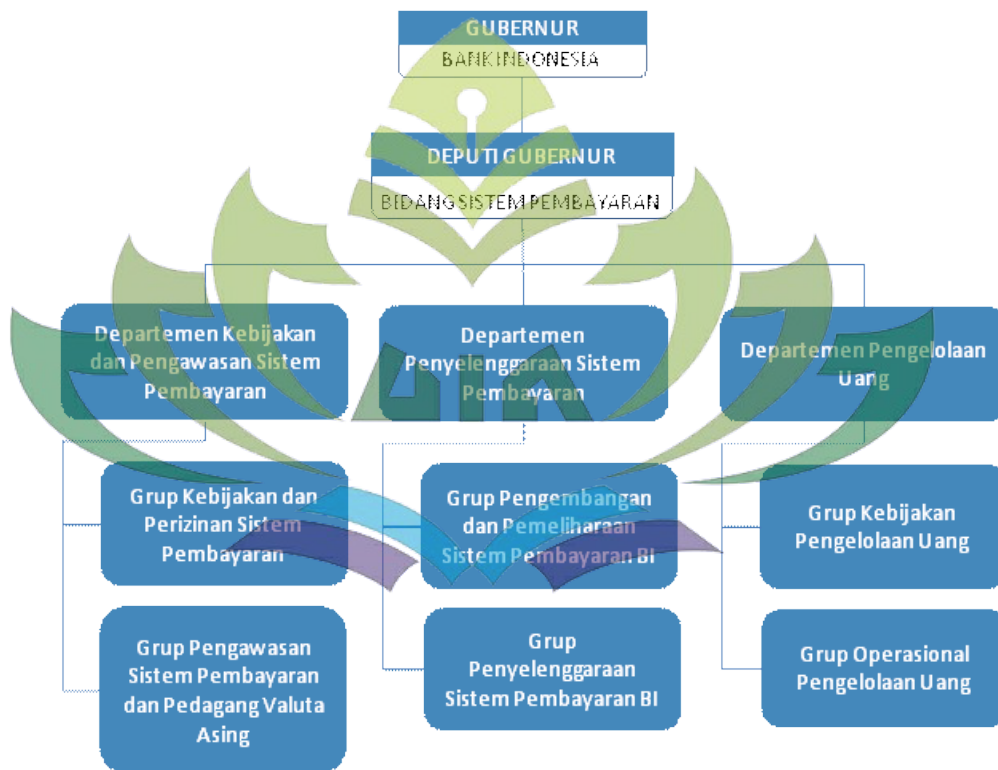
Sementara itu untuk menjaga kualitas uang rupiah dalam kondisi yang layak edar di masyarakat, Bank Indonesia melakukan kegiatan pemusnahan uang. Uang yang dimusnahkan tersebut adalah uang yang sudah dicabut dan ditarik dari peredaran, uang hasil cetak kurang sempurna dan uang yang sudah

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

tidak layak edar. Kegiatan pemusnahan uang diatur melalui prosedur dan dilaksanakan oleh jasa pihak ketiga yang dengan pengawasan oleh tim Bank Indonesia (BI).

Berbagai tugas Bank Indonesia di bidang sistem pembayaran dilaksanakan dalam satu struktur organisasi sistem pembayaran yang menangani sistem pembayaran dan pedaran uang sebagai berikut :



Sumber : <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/peranbi/Contents/Default.aspx>

Gambar 4. Tugas Bank Indonesia pada Sistem Pembayaran<sup>10</sup>

Tak bisa dipungkiri, teknologi informasi berkembang kian pesat.

Kreatifitas berbasis teknologi tidak pernah berhenti meluaskan hasrat untuk

<sup>10</sup> *Ibid.*

mempermudah kehidupan manusia. Internet misalnya, untuk berkomunikasi dengan siapapun dapat dengan mudah dan murah dibanding teknologi telepon di masa lalu.

Teknologi informasi juga menjadi tulang punggung pendukung kegiatan ekonomi. Yang paling terasa adalah dalam kegiatan bayar membayar dimana saat ini bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Dampaknya perputaran ekonomi pun menjadi semakin efisien dan cepat.

Transaksi ekonomi tidak hanya difasilitasi dengan uang tunai tapi telah merambah dengan menggunakan instrument non tunai buah dari perkembangan teknologi seperti transfer, kartu kredit, kartu ATM dan terakhir mulai muncul uang elektronik.

“Selain ATM, saluran pembayaran yang mulai diminati karena fleksibilitasnya adalah internet dan *mobile banking*. Nasabah bank atau pemegang kartu dapat melakukan transaksi perbankan, jual beli barang dengan memanfaatkan jaringan internet atau *mobile phone* yang mereka miliki.”<sup>11</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Alat pembayaran boleh dibilang berkembang sangat pesat dan maju. Kalau kita menengok kebelakang yakni awal mula alat pembayaran itu dikenal, sistem barter antarbarang yang diperjualbelikan adalah kelaziman di era pra modern. Dalam perkembangannya, mulai dikenal satuan tertentu yang memiliki nilai pembayaran yang lebih dikenal dengan uang.

---

<sup>11</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.



Hingga saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat. Selanjutnya alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran nontunai (*non cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas (*paper based*), misalnya, cek dan bilyet giro. Selain itu dikenal juga alat pembayaran paperless seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card-based*) (ATM, kartu kredit, kartu debit dan kartu Prabayar).

Sekarang pun dengan perkembangan teknologi ATM dapat pula berfungsi layaknya *merchant* (toko) untuk melakukan pembelian tiket, pulsa, atau layanan pembayaran untuk membayar listrik, air dan lain-lain. Dalam perkembangannya saat ini beberapa layanan tersebut juga sudah dapat dilakukan melalui mesin *Electronic Data Capture* (EDC), yang dulu hanya digunakan untuk alat baca kartu di *merchant* saja.<sup>12</sup>

Teknologi pembayaran juga berdampak pada peningkatan transaksi ekonomi. Hal ini terlihat antara lain pada transaksi transfer dana melalui sistem kliring yang diselenggarakan Bank Indonesia yaitu Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dan melalui sistem transfer dana nilai besar yang kita kenal dengan istilah sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS), serta dalam kegiatan bayar membayar menggunakan sistem pemroses Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK).

---

<sup>12</sup> “Sistem Pembayaran Bank Indonesia” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/sekilas/Contents/Default.aspx> diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 09.37.

Bisa dibayangkan, hampir 95 persen transaksi keuangan nasional bernilai besar dan bersifat mendesak (*urgent*) seperti transaksi di Pasar Uang Antar Bank (PUAB), transaksi di bursa saham, transaksi pemerintah, transaksi valuta asing (valas) serta settlement hasil kliring dilakukan melalui sistem BI-RTGS. Pada tahun 2010, BI-RTGS melakukan transaksi sedikitnya Rp174,3 triliun per hari. Sedangkan transaksi nontunai dengan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) dan uang elektronik masing-masing nilai transaksinya hanya Rp8,8 triliun per hari yang dilakukan bank atau LSB.<sup>13</sup>

Melihat pentingnya peran BI-RTGS dalam sistem pembayaran nasional, tentu harus dijaga kontinuitas dan stabilitasnya. Bila sesaat saja sistem BI-RTGS ini mengalami gangguan, jelas akan sangat mengganggu kelancaran dan stabilitas sistem keuangan di dalam negeri. Hal itu belum memperhitungkan dampak material dan nonmaterial dari macetnya sistem BI-RTGS tadi. Untuk itulah BI sangat peduli menjaga stabilitas BI-RTGS yang dikategorikan sebagai *Systemically Important Payment System* (SIPS).

SIPS adalah sistem yang memproses transaksi pembayaran bernilai besar dan bersifat mendesak (*urgent*). Wajar saja apabila Bank Indonesia sangat peduli menjaga kestabilan SIPS dengan mengelola risiko, desain, kehandalan teknologi, jaringan pendukung dan aturan main dalam SIPS.

Selain SIPS dikenal pula *System Wide Important Payment System* (SWIPS), yaitu sistem yang digunakan oleh masyarakat luas. Sistem Kliring

---

<sup>13</sup> *Ibid.*

dan APMK termasuk dalam kategori SWIPS ini. BI juga peduli dengan SWIPS karena sifat sistem yang digunakan secara luas oleh masyarakat. Apabila terjadi gangguan maka kepentingan masyarakat untuk melakukan pembayaran akan terganggu pula, termasuk kepercayaan terhadap sistem dan alat-alat pembayaran yang diproses dalam sistem.

Perlu diketahui bahwa BI bukan semata peduli akan terciptanya efisiensi dalam sistem pembayaran, tapi juga kesetaraan akses hingga ke urusan perlindungan konsumen. Yang dimaksud terciptanya sistem pembayaran, itu artinya memberi kemudahan bagi pengguna untuk memilih metode pembayaran yang dapat diakses ke seluruh wilayah dengan biaya serendah mungkin.<sup>14</sup>

Sementara yang dimaksud dengan kesetaraan akses, BI akan memperhatikan penerapan asas kesetaraan dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Sedangkan aspek perlindungan konsumen dimaksudkan penyelenggara wajib mengadopsi asas-asas perlindungan konsumen secara wajar dalam penyelenggaraan sistemnya.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> *Ibid.*

## BAB IV

### ANALISIS PENELITIAN

#### A. Temuan Penelitian

##### 1. Peranan Bank Indonesia dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dari Tindak Kejahatan *Skimming* di Provinsi Lampung

Bank Indonesia kembali mengimbau masyarakat untuk terus menjaga kehati-hatian dalam penggunaan transaksi nontunai serta menghimbau Bank untuk terus melakukan edukasi terhadap nasabah. Demi kemudahan masyarakat, fasilitas transaksi nontunai terus diperluas hingga mencakup berbagai aktivitas transaksi, termasuk untuk membantu kegiatan mudik masyarakat.

Bank Indonesia terus menerus mengedukasi masyarakat akan bahaya yang mengancam pada sistem pembayaran. Namun, Bank Indonesia mendapat kendala akan cakupan jangkauan yang dituju dan melibatkan Bank selaku penyelenggara jasa sistem pembayaran.

“Kendala BI ada pada cakupan jangkauan, karena BI hanya mempunyai satu cabang di tiap provinsi, sementara Bank yang banyak. Jadi BI selalu melakukan edukasi dengan melibatkan Bank untuk mensosialisasikan kepada nasabah dan Bank yang harus bertanggung jawab kepada nasabah karena pintar bodohnya nasabah terhadap produk Bank adalah Bank yang mengedukasi. BI bisa mensosialisasikan tapi di satu provinsi BI tidak bisa menjangkau keseluruhan nasabah Bank jadi banklah yang harus mengedukasi nasabahnya sendiri. Misalnya nasabah BCA terhubung dengan sms banking seharusnya Bank bisa mengedukasi menggunakan hal tersebut. Contoh, harap nasabah berhati-hati dalam menggunakan atm dan sebagainya, itu bisa menjadi edukasi kepada nasabahnya. Seharusnya Bank tidak disusahkan,

karena Bank mempunyai data *base* atau identitas seluruh nasabah dan mengirimkan notifikasi tersebut sangat mudah bagi suatu Bank. Jadi hal itu yang selalu BI dorong kepada Bank, yaitu jangan sampai nasabah masih bodoh atau tidak mengetahui apa-apa dan dapat tertipu dengan hal-hal tersebut.”<sup>1</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Seiring hal tersebut, kewaspadaan terhadap kejahatan sistem pembayaran pun perlu semakin ditingkatkan.

“Ada beberapa kejahatan di sistem pembayaran, BI menjadi pengawas sistem pembayaran tetapi yang berkewajiban memastikan infrastruktur tidak *vailated* atau tidak dijahati oleh orang lain (*skimmer*). BI ikut mengawasi apabila terdapat nasabah atau masyarakat yang terkena *skimming*. *Skimming* adalah pemasangan suatu alat di kanal pembayaran ATM yang fungsinya untuk menduplikasi atau *mengcopy* data pribadi nasabah, lalu kemudian data pribadi tersebut disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Bank diwajibkan untuk melakukan pengawasan dan harus mengecek secara berkala kondisi ATM seperti ATM *cashout*, rusak dan itu selalu dilakukan oleh bank setiap kurang lebih seminggu sekali-tiga kali sehari, namun apabila ATM tersebut di tempat tempat strategis itu bahkan bisa sehari sekali dikarenakan cepat habis. serta mengecek apakah ada alat-alat mencurigakan yang terpasang di ATM.”<sup>2</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Penyelenggara jasa layanan sistem pembayaran memiliki peran yang penting untuk selalu meningkatkan kemampuan sistem deteksi *fraud*. Agar transaksi sistem pembayaran dapat berjalan dengan aman, masyarakat diharapkan untuk

---

<sup>1</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>2</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

berhati-hati sebelum melakukan transaksi melalui berbagai jalur transaksi seperti internet *banking*, *mobile banking*, sms banking, serta transaksi melalui ATM.

Selain itu, masyarakat diharapkan juga untuk dapat memilah informasi yang beredar mengenai penipuan atau kejahatan sistem pembayaran. Untuk menjamin terselenggaranya sistem pembayaran yang aman, otoritas dan penyelenggara sistem pembayaran senantiasa meningkatkan pengamanan sistem pembayaran terus dilakukan. Seluruh pihak juga terus berkoordinasi dalam mencegah dan menanggulangi kejahatan sistem pembayaran.

“Apabila nasabah mencurigai adanya penipuan atau kejahatan nontunai, nasabah dapat melaporkan kepada pihak penerbit kartu serta kepolisian sebagai pihak penegak hukum. Klarifikasi atas pemberitaan/informasi yang beredar juga dapat dilakukan dengan menghubungi pihak penerbit kartu terkait.”<sup>3</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Tidak semua informasi yang beredar benar adanya dan apabila nasabah mencurigai adanya penipuan atau kejahatan nontunai khususnya dalam penggunaan ATM dapat langsung menghubungi penyelenggara jasa layanan sistem pembayaran terkait dan kepolisian.

“Untuk tindak lanjut kasus *skimming*, Bank dapat melakukan pelaporan kepada polisi, sebelumnya Bank dapat menyiapkan data terkait serta memeriksa cctv tempat kejadian, lalu setelah itu bisa membuat laporan pada kepolisian.

---

<sup>3</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.



Dengan adanya laporan serta data cctv itu, kepolisian menurunkan tim untuk menangkap pelaku skimming kartu dan pertanggungjawaban yang dilakukan pihak bank terhadap peristiwa tindak pidana penggandaan kartu ATM yang menyebabkan kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank memberikan ganti rugi terhadap dana nasabah yang hilang tersebut dengan terlebih dahulu memastikan bahwa hilangnya dana nasabah apakah karena memang benar disebabkan oleh perbuatan tersangka penggandaan kartu ATM ataupun karena kelalaian nasabah sendiri, sehingga apabila hilangnya dana nasabah yang disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri, maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah.”<sup>4</sup> (Wawancara 3 September 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Dengan merujuk pada laporan bahwa beberapa pelanggan di bank tertentu telah mengalami penarikan tanpa izin dari rekening mereka, Bank Indonesia menawarkan informasi berikut:

a. Bank Indonesia saat ini sedang berkoordinasi dengan bank-bank yang terlibat dan Departemen Kepolisian untuk segera mengakhiri kegiatan kriminal ini.

“Sebagai regulator di bidang sistem pembayaran, Bank Indonesia terus-menerus melakukan berbagai kebijakan untuk meminimalisir risiko terjadinya tindak kejahatan perbankan (*fraud*) antara lain melalui koordinasi, edukasi, dan sosialisasi serta selalu mengikuti perkembangan terkini di industri Sistem Pembayaran. Dalam hal ini, Polri sebagai aparat penegak hukum diharapkan dapat memberikan efek jera kepada pelaku kejahatan di bidang sistem pembayaran.”<sup>5</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

---

<sup>4</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 3 September 2020.

<sup>5</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

- b. Masyarakat umum diharapkan tetap tenang dan berhati-hati saat melakukan transaksi perbankan, khususnya yang menggunakan kartu ATM.
- c. Investigasi awal telah mengungkapkan bahwa pencurian data kartu ATM telah terjadi melalui *skimming* / *taping* dan pengawasan PIN oleh pihak yang tidak berwenang. Akibatnya, bank yang terlibat telah menerapkan langkah-langkah keamanan yang diperlukan.
- d. Bank Indonesia telah mengumpulkan komitmen dari bank yang terlibat untuk menyelesaikan masalah ini tanpa penundaan.
- e. Bank Indonesia telah meminta agar semua bank mengevaluasi kembali dan memeriksa ATM mereka, termasuk perangkat EDC (*Electronic Data Capture*), di semua lokasi dan pedagang untuk memastikan tidak ada lagi penyalahgunaan yang terjadi.
- f. Bank Indonesia juga mendesak nasabah bank untuk memperhatikan sekelilingnya saat menggunakan mesin ATM dan EDC dan memeriksa dengan seksama bahwa tidak ada peralatan tambahan yang terpasang pada mesin yang dimaksud.

“Kasus kejahatan di bidang sistem pembayaran saat ini tercatat masih relatif rendah, namun memiliki modus operandi yang semakin bervariasi. Dengan demikian, sangat diperlukan kewaspadaan dan upaya peningkatan keamanan dalam rangka memitigasi risiko. kewaspadaan dan peningkatan keamanan tidak dapat dilakukan hanya oleh penyelenggara dan otoritas, namun masyarakat juga diminta lebih berhati-hati sebelum melakukan transaksi melalui berbagai jalur transaksi seperti internet *banking*, *mobile*

*banking, sms banking, transaksi melalui ATM.*”<sup>6</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

- g. Pelanggan yang mengalami masalah ini, harap segera hubungi bank yang terlibat untuk menyelesaikan masalah yang belum diselesaikan.
- h. Sejumlah langkah dapat diterapkan oleh masyarakat umum untuk melindungi diri dari aktivitas kartu ATM ilegal, termasuk secara rutin mengubah nomor PIN, melindungi PIN saat menggunakan mesin ATM serta alternatif lain seperti memasukkan kembali kartu ATM setelah transaksi awal dan memasukkan nomor PIN yang salah untuk menipu dan selanjutnya membatalkan proses penipuan.

Bank Indonesia mengumumkan 5 (lima) Inisiatif Bank Indonesia dalam sistem pembayaran, yaitu :<sup>7</sup>

- a. *National Payment Gateway* (NPG)

NPG dikembangkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan sistem pembayaran yang efisien dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. NPG menurut Bank Indonesia adalah infrastruktur yang mengintegrasikan berbagai saluran (*channel*) pembayaran untuk memfasilitasi transaksi pembayaran secara elektronik.

---

<sup>6</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>7</sup> “*Siaran Pers*” (On-line), tersedia di [https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp\\_187316.aspx](https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_187316.aspx) diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 06.39.

Prinsip yang dianut Bank Indonesia dalam mengembangkan NPG adalah dengan mempertimbangkan akseptansi *stakeholder*, *time to market*, setelmen, keamanan, kompetisi yang sehat dan mengedepankan kepentingan nasional. Oleh karena itu, conceptual design Bank Indonesia dalam NPG lebih bersifat institutional arrangement untuk memastikan terjadinya interkoneksi dan interoperabilitas.

b. Implementasi Standar Nasional Kartu ATM/DEBIT - *National Standard of Indonesian Chip Card Specification* (NSICCS)

Inisiatif penggunaan chip dan pin pada Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), telah diinisiasi sejak tahun 2005 pada Kartu Kredit. Penggunaan teknologi chip diyakini dapat mengurangi risiko terjadinya pemalsuan kartu dan pencurian data identitas pada kartu (*skimming*).

Oleh karena itu, pada tahun 2015 Bank Indonesia mengeluarkan SE No. 17/52/DKSP perihal Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Pin Online 6 Digit untuk kartu ATM/Debet yang diterbitkan di Indonesia serta SE No. 17/51/DKSP perihal Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu.

Bank Indonesia bersama dengan industri secara bertahap telah mempersiapkan diri untuk penggunaan teknologi chip pada kartu ATM/Debet, dan akan diimplementasikan mulai 1 Juli 2017 sampai dengan 31 Desember 2021. Artinya pada 1 Januari 2022, seluruh kartu ATM/Debet

harus berteknologi chip (kecuali dengan nominal tertentu masih dapat menggunakan *magnetic stripe*) dan diproses secara domestik.<sup>8</sup>

Selain untuk kepentingan keamanan, penggunaan *chip* ini dengan pemrosesan secara domestik mengedepankan kepentingan nasional sehingga dapat mendukung efisiensi ekonomi dan kemandirian nasional.<sup>9</sup>

#### c. Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Ketentuan ini bertujuan untuk mengakomodir dan mengantisipasi inovasi di bidang sistem pembayaran terutama dengan tumbuh dan berkembangnya *e-commerce*. Hal ini juga mendukung inisiatif lintas kementerian dan otoritas dan sudah sejalan dengan peta jalan dan Rencana Peraturan Pemerintah (RPP) *e-commerce*.

Aturan ini mengatur mengenai penyelenggaraan pemrosesan sistem pembayaran dan juga sarana penunjang serta mengharuskan penyelenggara tersebut untuk berbadan hukum Indonesia, melakukan pemrosesan secara domestik, kewajiban menggunakan Rupiah dan melakukan transaksi melalui perbankan nasional. Aturan ini juga berlaku untuk *financial technology* dan dikeluarkan pada bulan September 2016.

#### d. *Financial Technology*

Bank Indonesia mendukung perkembangan *financial technology*, dengan terus mendorong inovasi dan kompetisi yang sehat, namun tetap

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

dalam koridor kehati-hatian. Oleh karena itu dalam waktu dekat, beberapa kebijakan berkaitan dengan *fintech* yang akan dikeluarkan Bank Indonesia:

1) *Fintech Office*: unit/gugus tugas sebagai wadah evaluasi, asesmen dan mitigasi risiko, serta inisiator riset terkait kegiatan *fintech*. Selain itu, *fintech office* juga merupakan ajang kolaborasi antar pelaku industri, dan memastikan terjadinya sinergi dan harmoni antar sesama regulator.

2) *Regulatory Sandbox*, yaitu laboratorium yang akan digunakan oleh pelaku bisnis dan regulator untuk melakukan pengujian terhadap produk atau model bisnis, serta merupakan sarana bagi Bank Indonesia untuk memfasilitasi pengembangan inovasi dan menguji kebijakan yang dikeluarkan.

e. Bantuan Sosial : *Government To Person*

Untuk mendukung penyaluran program bantuan sosial oleh pemerintah, Bank Indonesia telah memprakasai model bisnis penyaluran bantuan sosial secara non tunai yang mengedapankan interkoneksi dan interoperabilitas serta mengutamakan kepentingan nasional.

Bank Indonesia menyadari bahwa perkembangan teknologi yang sangat cepat mempengaruhi perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia. Sebagai otoritas Sistem Pembayaran, Bank Indonesia akan terus berperan sebagai *regulator*, *fasilitator*, *overseer* untuk tercapainya Sistem



Pembayaran yang aman, lancar, efisien, memperhatikan perluasan akses dan mengedepankan kepentingan nasional.<sup>10</sup>

Bank Indonesia menetapkan *National Standard Indonesian Chip Card Specification* (NSICCS) sebagai Standar Nasional Teknologi *Chip* kartu ATM dan/atau kartu Debit yang akan digunakan oleh seluruh penyelenggara kartu ATM dan atau kartu Debit di Indonesia.

Sejalan dengan itu, Bank Indonesia juga telah menetapkan ASPI sebagai pengelola standar NSICCS yang berperan dalam mengawal implementasi NSICCS, termasuk dalam memelihara dan mengembangkan Standar Nasional dengan memerhatikan aspek keamanan, efisiensi, perkembangan teknologi, kebutuhan industri, dan kepentingan nasional.

Penerapan NSICCS pada kartu ATM/Debit memiliki tujuan utama untuk meningkatkan keamanan bertransaksi menggunakan kartu ATM dan/atau kartu. Selain itu, implementasi ini juga dapat mendorong terciptanya interoperabilitas instrumen yang sejalan dengan semangat *National Payment Gateway* serta mendukung terciptanya efisiensi sistem pembayaran melalui biaya transaksi yang wajar dan memperhatikan perlindungan konsumen.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> “Bank Indonesia Menetapkan NSICCS sebagai Standar Nasional Teknologi Chip untuk Kartu ATM dan atay Kartu Debit” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/ruang-media/info/terbaru/Pages/Bank-Indonesia-Menetapkan-NSICCS-sebagai-Standar-Nasional-Teknologi-Chipuntuk-Kartu-ATM-dan-atau-Kartu-Debit.aspx> diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 06.39.

Langkah ini menjadi momentum penting untuk mewujudkan industri sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar, dan andal, dengan tetap memperhatikan perluasan akses dan perlindungan konsumen, serta mengutamakan kepentingan nasional.<sup>12</sup>

“Sebelum penerapan teknologi chip, upaya pencegahan yang dilakukan oleh pihak bank yaitu pemasangan tutup pelindung *keypad* atau tombol angka pada mesin ATM agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah pada saat memasukkan kode PIN, pemasangan alat anti *skimmer* pada lubang pembaca kartu ATM dan mengoptimalkan operasional CCTV di seluruh mesin ATM, memasang himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM dan melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM.”<sup>13</sup> (Wawancara 3 September 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan keamanan bertransaksi alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), Bank Indonesia melalui Surat Edaran Bank Indonesia No.17/52/DKSP tanggal 30 Desember 2015 telah menetapkan bahwa paling lambat 30 Juni 2017 seluruh kartu ATM dan kartu debit, termasuk yang masih menggunakan teknologi *magnetic stripe* wajib menggunakan Personal Identity Number (PIN) 6 digit.

Penggunaan teknologi chip dan PIN 6 digit ditujukan untuk meningkatkan keamanan bertransaksi, memitigasi risiko terjadinya *fraud*,

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 3 September 2020.

dan mensejajarkan penyelenggaraan kartu ATM dan atau kartu debit dengan *best practice* internasional.

Penggunaan NSICCS dan PIN 6 digit wajib diimplementasikan oleh seluruh penyelenggara kartu ATM dan atau kartu debit yaitu prinsipal, *switching*, penerbit, *acquirer*, Penyelenggara Kliring dan atau Penyelenggara Setelmen.

Teknologi NSICCS juga diterapkan tidak hanya pada kartu namun juga pada perangkat ATM, EDC serta seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi kartu ATM dan atau kartu debit. Sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia tersebut, implementasi secara penuh ditargetkan selesai pada 31 Desember 2021. Namun pelaksanaannya dilakukan secara bertahap sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Tahap 1 (batas waktu 30 Juni 2017) untuk menyelesaikan (1) sistem *host* dan *back end* (2) penyediaan perangkat ATM/EDC, kartu ATM dan kartu Debit baru wajib dilengkapi standar nasional *chip* dan (3) penggunaan PIN online 6 digit pada seluruh kartu ATM dan kartu debit, khususnya yang masih menggunakan teknologi *magnetic stripe*.
- b. Tahap 2 (batas waktu 31 Desember 2018) Implementasi 30% kartu ATM dan atau kartu Debit yang beredar telah menggunakan teknologi *chip* dan PIN online 6 digit.

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

- c. Tahap 3 (batas waktu 31 Desember 2019) Implementasi 50% kartu ATM dan atau kartu Debit yang beredar telah menggunakan teknologi *chip* dan PIN online 6 digit.
- d. Tahap 4 (batas waktu 31 Desember 2020) Implementasi 80% kartu ATM dan atau kartu Debit yang beredar telah menggunakan teknologi *chip* dan PIN online 6 digit.
- e. Tahap 5 (batas waktu 31 Desember 2021) Implementasi 100% kartu ATM dan atau kartu Debit yang beredar telah menggunakan teknologi *chip* dan PIN online 6 digit.

Sebagai regulator, Bank Indonesia akan terus memperkuat sinergi khususnya dengan ASPI dan pelaku industri agar mampu mewujudkan tujuan sistem pembayaran nasional yang efisien, aman, handal dan senantiasa mengutamakan kepentingan nasional.

“Bank Indonesia saat ini menetapkan *National Standard Indonesian Chip Card Specification* (NSICCS) sebagai Standar Nasional Teknologi *Chip* kartu ATM dan/atau kartu Debit yang akan digunakan oleh seluruh penyelenggara kartu ATM dan atau kartu Debit di Indonesia. Penggunaan teknologi *chip* dan PIN 6 digit ditujukan untuk meningkatkan keamanan bertransaksi serta memitigasi risiko terjadinya *fraud* yang dilakukan secara bertahap sampai dengan 31 Desember 2021.”<sup>15</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

---

<sup>15</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Masyarakat juga harus berpartisipasi untuk senantiasa bersama-sama mengawal dan mengikuti tahapan implementasi agar dapat berjalan lancar dan mencapai tujuan memperkuat keamanan dalam bertransaksi non tunai, khususnya transaksi non tunai menggunakan kartu ATM dan atau kartu debit.

“Saat ini seluruh penyedia jasa layanan sistem pembayara sudah bertahap menggunakan teknologi chip. Namun, proses konversi kartu debit ATM dalam hal ini *magnetic stripe* menjadi kartu berbasis chip mengalami perlambatan akibat pandemi Covid-19. Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diberlakukan pemerintah untuk menekan penyebaran virus tersebut telah membuat aktivitas nasabah untuk datang ke kantor cabang jadi terganggu. Namun, dari sisi migrasi kartu debit atau kartu ATM dengan berbasis chip, sejauh ini seluruh penyedia jasa layanan pembayaran (Bank) sudah mampu memenuhi batasan minimum ketentuan dari BI.”<sup>16</sup> (Wawancara 3 September 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

---

<sup>16</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 3 September 2020.

## 2 Peranan Bank Indonesia dalam Memberikan Upaya Perlindungan bagi Nasabah dari Tindak Kejahatan *Skimming* di Provinsi Lampung

Tren perkembangan sistem pembayaran baik tunai maupun non-tunai terus mengalami peningkatan baik dari sisi nominal maupun volume transaksi. Salah satunya didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informatika yang sangat pesat sehingga menciptakan berbagai inovasi yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronik dimana saja dan kapan saja.

Inovasi tersebut antara lain layanan finansial melalui mesin dan kartu ATM/Debet, kartu kredit, uang elektronik (*e-money*), transfer dana, kemudahan dalam mendapatkan uang tunai serta berbagai layanan *payment gateway/ payment processor* yang saat ini tumbuh subur di Indonesia. Berbagai layanan tersebut telah membantu masyarakat dalam memperoleh akses finansial dengan lebih mudah. Berbagai produk finansial tersebut telah berkembang dengan pesat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam keseharian kita.

“Kasus *skimming* merupakan kasus yang cukup rahasia dibidang perbankan ini sendiri. Sebagai regulator di bidang sistem pembayaran Bank Indonesia harus mengurangi publikasi negatif terhadap operasional Bank, dan apabila kasus ini tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.”<sup>17</sup> (Wawancara 3 September 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis

---

<sup>17</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 3 September 2020.



Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Berbagai kemudahan serta keragaman layanan sistem pembayaran yang diikuti dengan peningkatan transaksi dalam jasa sistem pembayaran tersebut tentunya membawa konsekuensi tidak saja bagi konsumen namun juga bagi penyelenggara maupun otoritas di bidang sistem pembayaran.

Konsumen menginginkan adanya informasi yang akurat dan jelas mengenai manfaat dan risiko mengenai jasa sistem pembayaran. Hal tersebut diperlukan untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul dalam menggunakan jasa sistem pembayaran.

“Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh nasabah yaitu:

- a. *Privacy*. Tanpa sadar nasabah memberikan data pribadi kepada orang-orang yang tidak bertanggung jawab disaat ATM tertelan dan nasabah menjadi panik, lalu si penjahat yang sedang berada di luar berpura-pura ingin membantu (berempati) dengan maksud ingin mengetahui nomor PIN ATM kita, padahal itu adalah perbuatannya yang memasang sebuah alat agar ATMnya tidak masuk ke dalam dan setelah korban pergi, alat tersebut beserta ATM si korban akan diambil dan kasus ini adalah kesalahan si nasabah dikarenakan si nasabah memberikan informasi yang tidak seharusnya diberikan kepada orang lain.
- b. *Copying Data*. Ada beberapa kasus yang menggunakan alat canggih dan kartunya akan berhenti dan digandakan. Namun, kartu bank tidak bisa dipakai apabila dia tidak mengetahui pinnya tapi kadang kala pelaku *skimming* memasang semacam kamera kecil untuk mengetahui pin kita saat kita menekan pin di atm tersebut. Pada kasus ini, apabila Bank tidak melakukan pengawasan dan tidak mengecek secara berkala serta tidak melihat apakah ada alat-alat yang mencurigakan yang terpasang di ATM. Maka, kasus ini bisa menjadi kesalahan Bank dan kesalahan konsumen, namun biasanya dilihat dulu kesalahan siapanya. Bisa jadi kesalahan Bank karena dia tidak mengecek ATMnya.
- c. *Smart Customer*. Sebagai konsumen kita harus pintar, artinya kita harus melihat dulu ATMnya seperti apa, jika perlu kita harus mengecek apakah ada kamera kecil yang dipasang oleh pelaku *skimming* atau alat yang terlihat didalam lobang kartunya dan hal hal yang mencurigakan lainnya.

Jadi kita seharusnya antisipasi juga, apalagi di tempat-tempat yang sepi. BI selalu melakukan sosialisasi mengenai hal ini, agar nasabah lebih mengutamakan melakukan transaksi menggunakan ATM ditempat yang ramai atau bisa juga melakukan transaksi di kantor cabang Bank yang ada atm 24 jam karena pelaku *skimming* akan susah untuk memasang alat-alat *skimming*. Bisa juga dengan mengganti pin secara berkala agar tidak mudah tertebak.”<sup>18</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Masyarakat tidak diperbolehkan untuk membagikan data pribadi kepada orang yang tidak dikenal. Sebab, data tersebut dapat dipersalahgunakan oleh pelaku kejahatan untuk kepentingan perbankan yang dapat merugikan masyarakat itu sendiri.

Dengan demikian, Bank Indonesia membentuk divisi yang khusus menangani Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang mulai berdiri pada 1 Agustus 2013. Pembentukan divisi ini dilatarbelakangi oleh makin meningkatnya transaksi dalam sistem pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen sistem pembayaran dan Bank Indonesia juga mempunyai PBI No.16/1/PBI 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

---

<sup>18</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

Fungsi divisi ini adalah edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Kegiatan ini pada akhirnya dapat membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan sistem pembayaran.

#### **a. Layanan Pengaduan Konsumen Bank Indonesia**

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia, melalui:<sup>19</sup>

- 1) Surat Elektronik atau E-mail ke [bicara@bi.go.id](mailto:bicara@bi.go.id)
- 2) Datang Langsung ke Gerai Info BI, Gedung B, Lantai Dasar Surat Tertulis, dengan alamat Kantor Pusat - Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen(DUPK) Grup Perlindungan Konsumen, Jl. MH. Thamrin No.2, Gedung Tipikal Lantai 14, Jakarta 10350.
- 3) Website form <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungankonsumen/form-pengaduan>

#### **b. Mekanisme Pengaduan Konsumen Bank Indonesia**

Adapun mekanisme pengaduan konsumen kepada bank Indonesia sebagai berikut:

- 1) Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara SP dan telah ditindaklanjuti sesuai Ketentuan, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara.

---

<sup>19</sup>“Penanganan BI” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/perlindungan-konsumen/penanganan-BI/mechanisme/Contents/Default.aspx> diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 07.47.

“*Skimming* akan ditangani oleh BI apabila tidak terjadi kesepakatan antara pihak Bank dengan nasabah, misal nasabah tidak puas karena Bank tidak ingin mengganti dan nasabahpun tidak merasa melakukan kesalahan dan kasus tersebut bisa dimediasi oleh bank Indonesia baiknya bagaimana karena bukan kesalahan Bank dan bukan pula kesalahan nasabah tapi kesalahan pelaku *skimming*. Biasanya ada kesepakatan tertentu antara Bank dengan nasabahnya.”<sup>20</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

“Terhadap kerugian yang dialami nasabah, Bank Indonesia telah menghimbau Bank untuk tetap memperhatikan prinsip perlindungan nasabah. Dalam hal ini, apabila nasabah merasa terdapat transaksi yang mencurigakan pada rekeningnya, dapat segera menghubungi bank di mana nasabah membuka rekening. Bank akan melakukan investigasi terhadap laporan yang masuk berdasarkan bukti-bukti yang ada sesuai dengan aturan/prosedur yang ada. Sebetulnya, pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang dirugikan tersebut ialah kewenangan bank yang lalai itu sendiri. Mereka semestinya sudah memiliki SOP (Standart Operational Procedure) sendiri-sendiri, tetapi tetap mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia. Detail bagaimana pertanggungjawabannya tetap masing-masing Bank itu sendiri yang memiliki kebijakan.”<sup>21</sup> (Wawancara 3 September 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

- 2) Permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya

---

<sup>20</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>21</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 3 September 2020.

- 3) Konsumen mengalami potensi kerugian finansial maksimal Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah).

“Jika transaksi dibawah 500jt dan tidak bisa diselesaikan oleh kedua belah pihak antara bank dengan nasabah, nasabah tidak puas dan Bank juga tidak ingin disalahkan maka itu bisa diselesaikan di BI dan di mediasi. Bantuan hukum akan ditinjau dari mediasi kesalahan siapa. Jika terbukti hal tersebut menjadi kesalahan bank akan dimediasi, namun tidak dengan bantuan hukum yang lain. Sedangkan, jika transaksi diatas 500jt maka tidak akan diberikan bantuan dari BI untuk menyelesaikan masalah dikarenakan asumsi dari BI apabila diatas 500jt si nasabah sudah mampu untuk menyelesaikan permasalahan hukumnya dengan menyewa pengacara dan lain sebagainya, berbeda dengan yang dibawah 500jt yang transaksi kecil dianggap perlu dibantu oleh BI.”<sup>22</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

### c. Penanganan Perindungan Konsumen Bank Indonesia

Penanganan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran di Bank Indonesia memiliki 3 fungsi yaitu:

- 1) Edukasi diberikan kepada konsumen yang ingin mengetahui lebih jelas mengenai produk-produk sistem pembayaran yang dilakukan secara aktif oleh BI melalui media masa ataupun edukasi dan sosialisasi mengenai produk jasa sistem pembayaran kepada masyarakat, akademisi, mahasiswa, sekolah sekolah dll. Namun, Bank Indonesia tetap mempunyai kendala dalam mengedukasi.

“Kendala BI dalam memberikan edukasi ialah jangkauan yang tidak cukup luas. BI bisa mensosialisasikan tetapi BI hanya mempunyai satu

---

<sup>22</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

cabang di tiap provinsi dan BI tidak bisa menjangkau keseluruhan nasabah bank, oleh karena itu BI memerintahkan bank untuk mengedukasi nasabah mereka sendiri dan harus bertanggung jawab atas nasabah karena pintar bodohnya nasabah terhadap produk bank adalah bank yang perlu mengedukasi.”<sup>23</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

- 2) Konsultasi memberikan pemahaman kepada masyarakat dan penyelenggara apabila terdapat permasalahan dalam penggunaan jasa sistem pembayaran. “Konsultasi dapat diberikan melalui tatap muka, telepon, email, surat atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Konsultasi dilakukan terkait dengan permasalahan penggunaan produk sistem pembayaran dari masyarakat, penyelenggara sistem pembayaran melalui telepon, e-mail, surat menyurat maupun datang secara langsung.”<sup>24</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)
- 3) Fasilitasi sebagai upaya penyelesaian terhadap pengaduan Konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan.

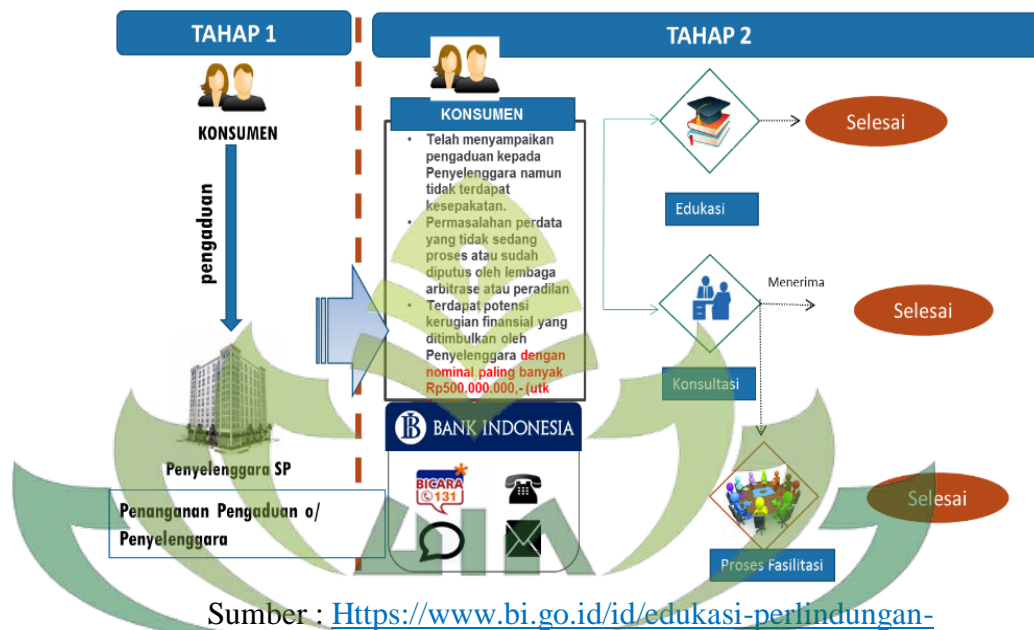
---

<sup>23</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>24</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.



“Fasilitasi dilakukan terhadap sengketa antara konsumen dengan penyelenggara jasa sistem pembayaran yang berindikasi adanya kerugian financial bagi konsumen. Fasilitasi dilakukan dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, memotivasi.”<sup>25</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)



Gambar 5. Penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia<sup>26</sup>

“Untuk kasus *skimming*, mengikuti prosedur Bank terlebih dahulu seperti mengambil data dan memeriksa cctv terlebih dahulu. Kalau di BI sendiri mempunyai SLR (*service letter reveitment*) dan untuk pengaduan konsumen 20 hari kerja tapi diarahkan ke bank terlebih dahulu untuk mendapatkan data-data. Jika memang tidak tercapai kesepakatan maka

<sup>25</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>26</sup> “Penanganan BI” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/perlindungan-konsumen/penanganan-BI/mechanisme/Contents/Default.aspx> diakses pada Sabtu, 13 Juni 2020), Pukul 07.47.

dianjurkan ke BI yaitu edukasi, konsultasi, fasilitasi.”<sup>27</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analisis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Untuk proses penanganan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran harus mengikuti prosedur yang diberikan Bank terlebih dahulu. Namun, apabila permasalahan tidak terselesaikan, maka akan ditindak lanjuti oleh Bank Indonesia dan tidak semua tidak kejahatan dapat diadukan ke Bank Indonesia.:

“Tidak semua tidak kejahatan harus diadukan ke Bank Indonesia, *skimming* akan ditangani oleh BI apabila tidak terjadi kesepakatan antara pihak Bank dengan nasabah, misal nasabah tidak puas karena bank tidak ingin mengganti kerugian padahal nasabah tidak merasa melakukan kesalahan. Maka, kasus tersebut bisa dimediasi oleh Bank Indonesia baiknya bagaimana dikarenakan bukan kesalahan bank dan bukan pula kesalahan nasabah tetapi kesalahan pelaku *skimming*. Biasanya ada kesepakatan tertentu antara Bank dengan nasabahnya.”<sup>28</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analisis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

---

<sup>27</sup>Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analisis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

<sup>28</sup>Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manajer Analisis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

#### d. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Bank Indonesia

Tindak lanjut Penanganan Pengaduan SP oleh Bank Indonesia menindaklanjuti pengaduan dengan Edukasi, Konsultasi dan Fasilitasi, dengan cara sebagai berikut: <sup>29</sup>

- 1) Setiap pengaduan konsumen yang menyampaikan pengaduan melalui email atau telepon ke contact center bank indonesia bicara akan diselesaikan dengan memberikan edukasi/informasi terkait pemahaman kepada konsumen mengenai jasa sistem pembayaran.
- 2) Pengaduan konsumen yang disampaikan melalui surat atau telah memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, maka Bank Indonesia melakukan sbb :
  - a) Menyampaikan surat kepada penyelenggara (penerbit dan penyelenggara) penyelenggara SP lainnya baik adanya indikasi pelanggaran, sengketa dan lainnya, meminta untuk melakukan penyelesaian dan memberikan alternatif penyelesaian kepada konsumen dan Bank.
  - b) Dalam surat tersebut agar penyelenggara menginformasikan tanggapan terhadap hasil penyelesaian dan alternatif penyelesaian dari penyelenggara kepada konsumen.

---

<sup>29</sup>“*Perlindungan Konsumen*” (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/perlindungan-konsumen/penanganan-BI/tindak-lanjut/Contents/Default.aspx> diakses pada Senin, 06 Juli 2020), Pukul 11.33.

c) Dalam hal penyelenggara terdapat indikasi pelanggaran ketentuan maka dalam surat tersebut berisikan edukasi/peringatan kepada penyelenggara SP atau pihak yang bekerjasama dengan tembusan kepada satker/uker pengawasan/otoritas sebagai informasi.

d) Selain itu pengaduan konsumen dapat diselesaikan melalui konsultasi yaitu dengan memberikan pemahaman kepada konsumen dan penyelenggara apabila terdapat permasalahan dalam penggunaan jasa sistem pembayaran. Konsultasi dapat diberikan melalui tatap muka, telepon, email, surat atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

3) Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh penyelenggara dengan memberikan alternatif penyelesaian, namun konsumen tidak juga sependapat dengan hasil penyelesaian tersebut maka konsumen dapat menyampaikan fasilitasi, sebagai upaya penyelesaian terhadap pengaduan konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan.<sup>30</sup>

“Jika terdapat kasus yang membuktikan kesalahan pihak Bank yang terjadi karena sistem pembayaran yang bermasalah maka akan berurusan dengan BI, sanksi hukumnya berupa peneguran. Namun, apabila yang bermasalah adalah prinsip kehati-hatiannya adalah OJK yang memberikan sanksi.”<sup>31</sup> (Wawancara 12 Februari 2020 dengan Yustitia Asri Ertaningrum selaku Manajer Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Provinsi Lampung)

---

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

## B. Pembahasan

Dinamika kehidupan masyarakat saat ini telah melahirkan pola pemikiran baru yang turut berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan sangat pesat memberikan jawaban dengan berbagai fasilitas kemudahan dan semakin tiada batas.

Bank Indonesia dituntut untuk selalu memastikan bahwa setiap perkembangan sistem pembayaran harus selalu berada pada koridor ketentuan yang berlaku. Hal ini tentu saja demi kelancaran dan keamanan jalannya kegiatan sistem pembayaran.

Berkaca pada kondisi tersebut, perkembangan sistem pembayaran tidak pernah terpisahkan dengan inovasi-inovasi infrastruktur teknologi, maka perkembangan sistem pembayaran di Indonesia saat ini mengarah pada upaya penguatan infrastruktur dan pengembangan sistem dengan bertopang pada kemajuan teknologi informasi.

Bank Indonesia sebagai penyelenggara kegiatan setelmen transaksi-transaksi melalui Sistem Bank Indonesia (BI-RTGS), Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI), dan Bank Indonesia *Scripless Securities Settlement System* (BI-SSSS) juga terus berupaya memperbaiki dan memperbaharui mekanisme sistem yang ada agar selalu efisien, aman dan sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang selalu berkembang.

Masyarakat pun dihadapkan pada berbagai macam pilihan instrumen pembayaran. Uang tunai tetap menjadi primadona dalam setiap kegiatan transaksi pembayaran. Namun instrumen pembayaran berbasis kertas *paper based* dan juga *card based* serta *electronic based* juga tak kalah menariknya dan semakin menjadi pilihan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi.

Tren pergeseran dari penggunaan *paper based instrument* seperti cek dan bilyet giro ke penggunaan *card based* dan *electronic based instrument* terlihat dari semakin terbiasanya masyarakat menggunakan alat pembayaran seperti kartu kredit, kartu ATM/Debet, transfer elektronik melalui kliring dan *Real Time Gross Settlement (RTGS)*, *Scripless Securities Settlement System (SSSS)*, uang elektronik baik yang berbentuk kartu (*card based*) maupun *server based*, pembayaran melalui saluran internet banking mobile payment dan fitur-fitur turunan lainnya. Walaupun tak dapat dipungkiri, ada segmen masyarakat tertentu yang masih atau lebih nyaman menggunakan cek/Bilyet Giro (BG).

Tak ketinggalan di sisi pembayaran ritel, perkembangan industri pembayaran ritel diarahkan kepada penciptaan *interoperability* antar sistem yang digunakan demi terciptanya keamanan dan efisiensi sistem pembayaran. Standardisasi nasional instrumen kartu ATM/Debet adalah salah satunya. Dilatarbelakangi oleh isu keamanan bertransaksi dalam menggunakan kartu ATM/Debet, penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM/Debet diyakini dapat meminimalkan timbulnya kejahatan *fraud* pada kartu ATM/Debet.



Penguatan sistem pembayaran tidak hanya dari sisi infrastruktur saja. Bank Indonesia juga memperkuat kelembagaan industri pembayaran dengan mendirikan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan Asosiasi Penyelenggara Pengiriman Uang (APPUI). ASPI dan APPUI diharapkan mampu menjadi mitra strategis Bank Indonesia dalam mendorong kondisi dan perilaku pasar yang kompetitif. Keberadaan ASPI tersebut juga diharapkan dapat menjadi motor penggerak dan pendukung utama kebijakan penataan infrastruktur sistem pembayaran di Indonesia yang digulirkan Bank Indonesia.

Tak ketinggalan dan tak kalah pentingnya, perkembangan setiap sisi sistem pembayaran harus memperhatikan aspek perlindungan konsumen. Implementasi penyelenggaraan perlindungan konsumen yang telah memasuki tahun ke-21 sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara umum masih belum optimal dirasakan manfaatnya oleh konsumen yang merupakan bagian dari masyarakat, khususnya manakala melakukan kegiatan transfer dana.

Fenomena pencurian informasi kartu debit atau *skimming* nasabah bank menjadi buah bibir beberapa waktu terakhir. Bahkan, puluhan ribu nasabah bank berbondong-bondong mendatangi kantor cabang untuk melakukan penggantian kartu berteknologi *chip* guna menghindari kasus serupa.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan keamanan bertransaksi alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), Bank Indonesia pun mempercepat implementasi penggunaan kartu chip guna menghindari kasus *skimming* di masa

depan. Kewajiban ini tertuang dalam SE BI Nomor 17/51/DKSP tanggal 30 Desember 2015 perihal Perubahan Ketiga atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu dan SE BI Nomor 17/52/DKSP tanggal 30 Desember 2015 perihal Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number Online 6 Digit untuk Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang Diterbitkan di Indonesia.

Penggunaan teknologi chip dan PIN 6 digit ditujukan untuk meningkatkan keamanan bertransaksi, memitigasi risiko terjadinya *fraud*, dan mensejajarkan penyelenggaraan kartu ATM dan atau kartu debit dengan *best practice* internasional.

Penggunaan teknologi *chip* akan memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi yang lebih aman dan nyaman tanpa takut duplikasi data. Sebelumnya, kartu ATM rentan terhadap pemalsuan dan duplikasi data, yang dikenal sebagai *skimming*, di mana data yang disimpan pada *strip magnetik* disalin oleh *skimmer* yang dipasang di EDC.

Data yang disimpan di *skimmer* kemudian dapat digunakan untuk membuat kartu lain yang dapat digunakan dengan cara yang sama seperti aslinya. Jika kita tidak bertindak cepat untuk memberantas perilaku kriminal ini, hal itu dapat mengikis kepercayaan publik terhadap industri kartu ATM, bahkan memuncak dengan hilangnya kepercayaan internasional di Indonesia.

Maka dari itu, Pemerintah dan Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran menggarap serius Rancangan Undang-Undang Transfer Dana (RUU Transfer Dana) yang diajukan oleh Pemerintah sebagai bentuk landasan dan perlindungan hukum yang setara bagi setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan transfer dana termasuk kegiatan transfer dana antara penyelenggara dengan nasabahnya. Diharapkan dengan adanya UU Transfer Dana, masyarakat dapat dengan nyaman dan aman melakukan setiap aktivitas transfer dana yang kian hari kian meningkat.

Penggunaan NSICCS dan PIN 6 digit wajib diimplementasikan oleh seluruh penyelenggara kartu ATM dan atau kartu debit yaitu prinsipal, *switching*, penerbit, *acquirer*, Penyelenggara Kliring dan atau Penyelenggara Setelmen.

Teknologi NSICCS juga diterapkan tidak hanya pada kartu namun juga pada pada perangkat ATM, EDC serta seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi kartu ATM dan atau kartu debit. Sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia tersebut, implementasi secara penuh ditargetkan selesai pada 31 Desember 2021.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari beberapa bab tentang “Peran Bank Indonesia (BI) dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dan Melindungi Nasabah terhadap Tindak Kejahatan *Skimming*” dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Indonesia memiliki peran penting dalam sistem pembayaran seperti halnya menjaga stabilitas nilai tukar rupiah adalah tujuan Bank Indonesia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. pada tahun 2015 Bank Indonesia mengeluarkan SE No. 17/52/DKSP perihal Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Pin Online 6 Digit untuk kartu ATM/Debet yang diterbitkan di Indonesia serta SE No. 17/51/DKSP perihal Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. Inisiatif penggunaan chip dan pin pada Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), telah diinisiasi sejak tahun 2005 pada Kartu Kredit. Penggunaan teknologi chip diyakini dapat mengurangi risiko terjadinya pemalsuan kartu dan pencurian data identitas pada kartu (*skimming*). Bank Indonesia bersama dengan industri secara bertahap telah mempersiapkan diri untuk penggunaan teknologi chip pada kartu ATM/Debet, dan akan diimplementasikan mulai 1 Juli 2017 sampai dengan 31 Desember 2021.

2. *Skimming* akan ditangani oleh BI apabila tidak terjadi kesepakatan antara pihak bank dengan nasabah, misal nasabah tidak puas karena Bank tidak ingin bertanggung jawab atas kerugian nasabah. Bank Indonesia membentuk divisi yang khusus menangani Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang mulai berdiri pada 1 Agustus 2013. Pembentukan divisi ini dilatarbelakangi oleh makin meningkatnya transaksi dalam sistem pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen sistem pembayaran dan Bank Indonesia juga mempunyai PBI No.16/1/PBI 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Fungsi divisi ini adalah edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Kegiatan ini pada akhirnya dapat membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan sistem pembayaran.

## **B. Saran**

Berdasarkan data dan informasi yang telah didapat, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

### **1. Untuk Bank**

- a. Diharapkan Bank untuk melakukan pengawasan dan harus mengecek secara berkala kondisi ATM seperti ATM *cashout*, serta mengecek apakah ada alat-alat mencurigakan yang terpasang di ATM.

b. Bank seharusnya mengedukasi mengenai apa saja yang tidak diperbolehkan dilakukan oleh nasabah. Contohnya saja pin ATM, bahwa pin tidak boleh diberitahukan kepada orang lain serta pin juga harus diganti secara berkala, karena pintar bodohnya nasabah terhadap produk Bank adalah tanggung jawab Bank itu sendiri yaitu jangan sampai nasabah masih bodoh atau tidak mengetahui apa-apa dan dapat tertipu dengan hal-hal yang dapat merugikan.

## 2. Untuk Masyarakat Lampung Pengguna ATM

Sebagai konsumen kita harus pintar (*smart customer*), artinya kita harus melihat dulu ATM nya seperti apa, jika perlu kita harus mengecek apakah ada kamera kecil yang dipasang oleh pelaku *skimming* atau dan hal hal yang mencurigakan lainnya. Jadi kita seharusnya antisipasi juga, apalagi di tempat-tempat yang sepi. Bank Indonesia selalu melakukan sosialisasi mengenai hal ini, agar nasabah lebih mengutamakan melakukan transaksi menggunakan ATM ditempat yang ramai atau bisa juga melakukan transaksi di kantor cabang Bank yang mempunyai ATM 24 jam dikarenakan pelaku *skimming* akan kesusahan untuk memasang alat-alat *skimming*. Bisa juga dengan mengganti pin secara berkala agar tidak mudah tertebak.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, Jakarta: D.B. Mirchandani, 2004.
- Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Indah Nuraini, *Kamus Bahasa Indonesia*, Bogor: CV Duta Grafika, 2010.
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, Bandung: CV. Andi Offset, 2010.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Muhyiddin Yahya Bin Syaraf Nawawi, *Hadist Arba'in Nawawiyah*, terjemahan Abdullah Haidir, Maktab Dakwah dan Bimbingan Jliyat Rabwah, 2010.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta, 2015.
- Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1999
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- , *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- , *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung:Alfabeta, 2018.

### Jurnal

- Ali Murdiat, Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum Unsrat*, Vol.1, No.1, 1 April-Juni 2013.
- Arief Budiono, Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Law and Justice* Vol.2 No.1, 2017.

Ana Fadhilah, ATM CRIME: Pengaruh Reputasi Bank & Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating Pada Bank BRI Kediri Bagian Selatan-Jawa Timur Pasca Kasus Skimming ATM. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah I*, Vol.1 No.1. Maret 2019.

Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Penumpang Jasa Angkutan Transporasi Darat. *Jurnal Yustitiabelen*, Vol. 2 No. 1 (2016).

Michael Enrick, Pembobolan ATM Menggunakan Teknik *Skimming* Kaitannya Dengan Pengajuan *Restitusi*. *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 2, Maret 2019.

Destya Fidel, Pratiwi Pertanggung jawaban Tindak Pidana *Skimming*. *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 4, Juli 2019.

Decky Hendransyah, Keamanan Layanan *Internet Banking* dalam Transaksi Perbankan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol.1 No.1 2012.

Dian Ekawati, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan *Skimming* Ditinjau dari Perspektif Teknologi Informasi dan Perbankan. *Unes Law Review*, Vol.1 No.2, Desember 2018.

Dian Alan Setiawan, Perkembangan Modus Operandi Kejahatan *Skimming* Dalam Pembobolan Mesin Atm Bank Sebagai Bentuk Kejahatan Dunia Maya (*Cybercrime*). *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol.16 No.2, Oktober 2018.

### **Thesis**

Abror, Thesis: *Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen*, Semarang: Undip, 2013.

### **Seminar**

Evi Rosalina Widyayanti, Analisis Pengaruh Kecenderungan Pergeseran Sistem Pembayaran Dari Tunai Ke Non-Tunai/Online Payment terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha. *Seminar Nasional Dan Call For Paper 2020*.

Meliana, "Fraud Perbankan Indonesia: Studi Eksplorasi". *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019*.

## Skripsi

Nor Hazrina, Skripsi: Analisis Yuridis Perlindungan Terhadap Nasabah Bank dari Tindak *Skimming* Ditinjau dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen, Padang: Universitas Andalas, 2019.

## Wawancara

Yulistia Asri Eka Ningrum, Wawancara dengan Manager Analis Fungsi Analisis SP dan PUR serta Keuangan Inklusif dan Perlindungan Konsumen, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung, Bandar Lampung, 12 Februari 2020.

## Sumber on-line

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia “*Survei 2018s*”. (On-line), tersedia di <https://apjii.or.id/survei2018s> (09 Mei 2020).

Otoritas Jasa Keuangan. “*Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*”. (On-line), tersedia <https://www.ojk.go.id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> (28 Maret 2020).

-----, “*Tentang Syariah*” (On-line), tersedia di <https://www.ojk.go.id> (15 Agustus 2019).

-----, “*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia*”. (On-line), tersedia di: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undangundang/Documents/506.pdf> (04 Mei 2020).

Bank Indonesia. “*Bank Indonesia Menetapkan NSICCS sebagai Standar Nasional Teknologi Chip untuk Kartu ATM dan atau Kartu Debit*”. (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/ruang-media/info-terbaru/Pages/Bank-Indonesia-Menetapkan-NSICCS-sebagai-Standar-Nasional-Teknologi-Chipuntuk-Kartu-ATM-dan-atau-Kartu-Debit.aspx> (13 Juni 2020).

-----, “*Penanganan BP*”. (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/perlindungan-konsumen/penanganan-BI/mekanisme/Contents/Default.aspx> (13 Juni 2020).

-----, “*Peran BP*”. (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/peranbi/Contents/Default.aspx> (13 Juni 2020).

-----, “*Siaran Pers*”. (On-line), tersedia di [https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp\\_187316.aspx](https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_187316.aspx) (13 Juni 2020).

-----, “*Sistem Pembayaran*”. (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx> (14 Januari 2020).

-----, “*Tentang BI*”. (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/fungsi-bi/tujuan/Contents/Pendukung.aspx> (13 Februari 2020).

-----, “*Tentang BI*”. (On-line), tersedia di <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/fungsi-bi/misi-visi/Contents/Default.aspx> ( 13 Februari 2020).

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan “*Melindungi*”. (On-line), tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/melindungi> (04 Mei 2020).

-----, “*Tindak*”. (On-line), tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tindak> (04 Mei 2020).

-----, “*Kejahatan*”. (On-line), tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kejahatan> (04 Mei 2020).

“*Waspada 6 Cara Kuras Mesin ATM*” (On-line), tersedia di <https://www.viva.co.id/digital/doktek/1055161-waspada-6-cara-kuras-mesin-atm-senyap-dan-makin-gila> (diakses pada Sabtu, 18 Januari 2020), Pukul 17.30.

“*Awas Penipuan Internet Banking*” (On-line), tersedia di <https://www.literasipublik.com> (diakses pada Senin, 28 April 2019), Pukul 17.13